SERVICES QUÉBEC

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2012-2013

Une réponse aux attentes des citoyens et des entreprises

Québec

SERVICES QUÉBEC

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2012-2013

Une réponse aux attentes des citoyens et des entreprises

Dans ce document, le masculin est employé pour désigner les hommes et les femmes dans le seul but d'alléger le texte.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2013
ISBN 978-2-550-68808-2
ISBN 978-2-550-68809-9 (PDF)

© Gouvernement du Québec, 2013

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

Je vous transmets le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* de Services Québec. Il est conforme aux dispositions de la Loi sur l'administration publique ainsi qu'à celles de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail.

Le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* rend compte des résultats obtenus au cours de la deuxième année de la mise en œuvre du *Plan stratégique 2011-2014* de Services Québec.

Étant donné que les dispositions de la Loi visant l'optimisation de l'action gouvernementale en matière de prestation de services aux citoyens et aux entreprises ont pris effet le 1er avril 2013, il s'agit du dernier rapport annuel de gestion de Services Québec, dont la mission est maintenant prise en charge par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Je profite de l'occasion pour remercier le conseil d'administration de Services Québec, sous la présidence de Mme Monique L. Bégin, pour le travail accompli.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes meilleurs sentiments.

La ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale,
ministre du Travail, ministre responsable de la Condition féminine
et ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale
et de la région de la Chaudière-Appalaches,

AGNÈS MALTAIS

Québec, octobre 2013

Madame Agnès Maltais
Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale,
ministre du Travail, ministre responsable de la Condition féminine
et ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale
et de la région de la Chaudière-Appalaches
425, rue Saint-Amable, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

Madame la Ministre,

Je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* de Services Québec pour l'exercice se terminant le 31 mars 2013. Ce rapport fait état des résultats obtenus au cours de la deuxième année d'application du *Plan stratégique 2011-2014* et des résultats liés aux engagements pris dans la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*.

Le dernier trimestre de l'année a été marqué par les travaux liés à l'Union des forces de Services Québec et du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Le personnel de Services Québec s'est impliqué avec énergie dans ces travaux tout en poursuivant les activités et les projets découlant de la mission de l'organisation. Comme en fait foi le présent rapport, les résultats sont à la hauteur des attentes et démontrent que, cette année encore, Services Québec a su répondre aux besoins des citoyens et des entreprises.

Les réalisations de la dernière année n'auraient pas été possibles sans les compétences et l'engagement remarquables des membres du personnel de Services Québec. Je tiens donc à souligner la qualité de leur travail.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'expression de ma plus haute considération.

La sous-ministre,

BRIGITTE PELLETIER

Québec, octobre 2013

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS

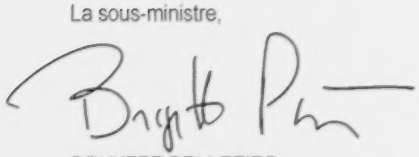
Les informations contenues dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données qui y sont présentées et des contrôles afférents.

Les résultats et les données du *Rapport annuel de gestion 2012-2013* de Services Québec

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de l'organisation;
- présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats relatifs aux objectifs stratégiques et à la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*;
- présentent des données exactes et fiables.

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2013.

La sous-ministre,



BRIGITTE PELLETIER

Québec, octobre 2013

RAPPORT DE VALIDATION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Madame Brigitte Pelletier
Sous-ministre
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Madame la Sous-Ministre,

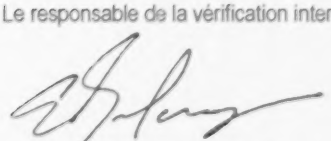
Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* de Services Québec. La responsabilité de la fiabilité de cette information incombe à la sous-ministre du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information et, par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur.

Notre examen a été effectué conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* de Services Québec nous paraît, à tous les égards importants, plausible et cohérente.

Le responsable de la vérification interne,



ANDRÉ BÉLANGER, *CPA, CA*

Québec, septembre 2013

TABLE DES MATIÈRES

L'année 2012-2013 en bref **1**

L'année 2012-2013 en chiffres **3**

1 Présentation de l'organisation **6**

1.1 Mission 6

1.2 Gouverne 6

1.3 Structure administrative 8

2 Résultats relatifs à la qualité des services **10**

2.1 Suivi des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* 10

2.2 Étalonnage 11

2.3 Plaintes et commentaires 14

2.4 Satisfaction à l'égard des services 15

2.5 Bilan de la démarche d'amélioration des services 17

3 Résultats relatifs au *Plan stratégique 2011-2014* **18**

3.1 Faciliter la relation des citoyens et des entreprises avec le gouvernement 22

3.2 Augmenter l'adhésion des partenaires à la prestation intégrée de services 29

3.3 Créer un milieu de travail stimulant 34

4 Plan d'action de développement durable **37**

5 Utilisation des ressources **42**

5.1 Ressources humaines et accès à l'égalité en emploi 42

5.2 Bonis au rendement 45

5.3 Ressources budgétaires et financières 46

5.4 Mesures de réduction des dépenses 48

5.5 Ressources informationnelles 48

6 États financiers de l'exercice terminé au 31 mars 2013 ..... **52**

7 Autres exigences **71**

7.1 Emploi et qualité de la langue française 71

7.2 Allégement réglementaire et administratif 71

7.3 Politique de financement des services publics 72

7.4 Protection des renseignements personnels 73

Annexe 1 – *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* **75**

Annexe 2 – Tableau synoptique du *Plan stratégique 2011-2014* **76**

Annexe 3 – Guide d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration **77**

L'ANNÉE 2012-2013 EN BREF

Des relations facilitées entre les citoyens et le gouvernement

- Deux parcours liés aux événements de vie Déménager et Perdre son autonomie ont été mis en ligne sur le Portail gouvernemental de services.
- Des travaux ont été réalisés afin de faire évoluer le Service de repérage de l'information gouvernementale. Plus de 75 sites de ministères et organismes utiliseront cet outil dès 2013-2014.
- Depuis juin 2012, le Centre de relations avec la clientèle a élargi ses heures d'ouverture. Il répond désormais aux demandes téléphoniques concernant des renseignements généraux ou un changement d'adresse de 8 h à 20 h. Auparavant, les heures d'ouverture étaient de 8 h 30 à 16 h 30.

Des services du Directeur de l'état civil simplifiés

- Le service DE*Clic!* Comptoir a été mis en place au bureau de Québec en février 2013 et au bureau de Montréal en mars 2013. Grâce à ce service, les citoyens peuvent utiliser un poste informatique en libre-service pour remplir une demande de certificat ou de copie d'acte après avoir confirmé leur identité auprès d'un préposé. Ils bénéficient ainsi d'un service plus rapide, de meilleure qualité et à moindre coût.
- Des partenariats ont été négociés afin d'élaborer une déclaration unique de décès. La déclaration permettra aux familles éprouvées par le deuil d'aviser du décès de leur proche jusqu'à neuf ministères et organismes en une seule démarche.
- Les travaux entourant la déclaration unique de changement de nom ou de la mention du sexe ont débuté. Cette déclaration permettra au citoyen d'aviser de sa nouvelle identité jusqu'à cinq ministères et organismes en une seule étape.
- La déclaration unique de naissance a été bonifiée par l'ajout de trois nouveaux services destinés aux parents.
- Le service de vérification de la validité d'un certificat ou d'une copie d'acte est maintenant offert gratuitement sur le site Internet du Directeur de l'état civil.

Des services aux entreprises améliorés

- L'espace Entreprises du Portail gouvernemental de services a été bonifié : révision de la page d'accueil, ajout de passerelles vers d'autres sites, adaptation du contenu aux communications mobiles, amélioration de la section Développement durable et simplification de la fonction de recherche des mesures d'aide financière ou d'aide professionnelle, des formulaires et des permis.
- Un nouvel outil permet aux entreprises de trouver rapidement sur le Portail gouvernemental de services un centre local de développement et un centre local d'emploi.
- Les entreprises peuvent maintenant s'informer sur les services et programmes gouvernementaux ou avoir des échanges dans Twitter, YouTube et LinkedIn.
- Le Centre de relations avec la clientèle pour les services aux entreprises a répondu à 45 524 appels de plus en 2012-2013 qu'en 2011-2012, grâce notamment à des modifications au système de réponse vocale interactive visant à mieux rediriger les appels des entreprises en période d'achalandage élevé.

De nouvelles responsabilités favorisant la prestation intégrée de services

- Afin d'accomplir plus efficacement sa mission, Services Québec a conclu une entente avec le Secrétariat du Conseil du trésor portant notamment sur la prise en charge de la responsabilité du service d'authentification gouvernementale clicSÉQUR.

De nouveaux partenariats visant la prestation intégrée de services

- Le nombre de partenariats conclus a plus que doublé entre 2011-2012 et 2012-2013.
- Onze des 30 nouveaux partenariats conclus avec des ministères et organismes portaient sur des modalités de transfert d'appels. Huit partenariats concernaient la prise en charge de services.

Un milieu de travail stimulant

- Les résultats du sondage sur la satisfaction au travail démontrent que le taux global de satisfaction du personnel se maintient. Le taux est de 7,4 sur 10, comme en 2009.
- Le taux de personnes très satisfaites du défi que présente leur emploi est passé de 49 % en 2009 à 57 % en 2012.

L'ANNÉE 2012-2013 EN CHIFFRES

Services aux citoyens et aux entreprises[1]

Fréquentation du Portail gouvernemental de services	2011-2012	2012-2013
Visites dans la page d'accueil[2]	3 659 793	3 495 630
Visites dans la section Urgence Québec	78 656	57 352
Visites dans l'espace Citoyens	2 872 765	2 501 476
Visites dans l'espace Entreprises	869 440	1 010 001
Visites dans l'espace International	576 070	607 934
Visites dans l'espace En région	300 837	353 315
Visites dans les autres sections	1 361 284	650 369
Visites au total dans le Portail gouvernemental de services	**9 640 189**	**8 618 725**

Utilisation des applications personnalisées	2011-2012	2012-2013
Utilisateurs de Mon dossier citoyen	43 488	78 696
Utilisateurs de Mon dossier dans l'Espace Entreprises	19 120	19 323

Comptes clicSÉQUR	2011-2012	2012-2013
Comptes actifs clicSÉQUR – Citoyens	1 016 846	1 058 429
Comptes actifs clicSÉQUR – Entreprises	141 251	169 309
Comptes actifs clicSÉQUR Express (entreprises)	247 128	387 936

Appels téléphoniques, courriels et visites au comptoir pris en charge	2011-2012	2012-2013
Appels téléphoniques	1 034 103	1 057 069
Courriels	48 319	53 365
Visites au comptoir	331 692	307 387

Demandes de renseignements généraux traitées	2011-2012	2012-2013
Téléphone	384 689	356 036
Courriel	16 419	20 523
Comptoir	121 030	102 937
Total	**522 138**	**479 496**

1. Ces services excluent ceux du Directeur de l'état civil.
2. Le nombre de visites dans la page d'accueil inclut les visites dans la section Urgence Québec.

Demandes de changement d'adresse par l'intermédiaire du Service québécois de changement d'adresse traitées		2011-2012		2012-2013
Internet	57 %	371 963	56 %	357 470
Téléphone	41 %	268 065	42 %	267 102
Comptoir	2 %	13 419	2 %	11 063
Total		**653 447**		**635 635**

Demandes concernant les services aux entreprises traitées	2011-2012	2012-2013
Téléphone	308 344	353 868
Courriel	25 332	26 910
Comptoir	43 171	46 071
Total	**376 847**	**426 849**

Demandes d'accompagnement dans l'utilisation des services électroniques traitées	2011-2012	2012-2013
Téléphone	7 513	5 941
Courriel	6 568	5 932
Comptoir	17 204	14 791
Total	**31 285**	**26 664**

Services du Directeur de l'état civil

Fréquentation du site Internet	2011-2012	2012-2013
Visites	1 357 993	1 188 507

Appels téléphoniques, courriels et visites au comptoir pris en charge	2011-2012	2012-2013
Appels téléphoniques	224 534	220 854
Courriels	5 930	6 678
Visites au comptoir	74 750	64 433

Demandes de certificats et de copies d'actes civils traitées		2011-2012		2012-2013
Internet	35 %	143 781	39 %	153 008
Comptoir	18 %	75 242	17 %	66 893
Courrier postal	46 %	186 848	44 %	173 915
Autres	1 %	2 821	1 %	2 747
Total		**408 692**		**396 563**

Inscriptions au registre de l'état civil du Québec	2011-2012	2012-2013
Naissances	87 299	83 060
Mariages et unions civiles	23 468	23 717
Décès	59 470	57 572
Total	**170 237**	**164 349**

Échanges électroniques de données du registre de l'état civil du Québec réalisés	2011-2012	2012-2013
Ministères et organismes	454 345	456 074
Organisations qui ne font pas partie de l'administration gouvernementale québécoise	321 804	373 375
Total	**776 149**	**829 449**

Partenariats

Nouveaux partenariats conclus	2011-2012	2012-2013
Ministères et organismes	12	28
Organisations qui ne font pas partie de l'administration gouvernementale québécoise	1	2
Total	**13**	**30**

1 PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION

Transfert de responsabilité du président du Conseil du trésor à la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et projet d'Union des forces de Services Québec et du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

En décembre 2012, le gouvernement du Québec a transféré la responsabilité de Services Québec du président du Conseil du trésor à la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Dès lors, un projet est né : l'Union des forces de Services Québec et du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Pour concrétiser cette démarche, le projet de loi nº 21 visant l'optimisation de l'action gouvernementale en matière de prestation de services aux citoyens et aux entreprises a été déposé le 13 février 2013 à l'Assemblée nationale du Québec. Il a été sanctionné le 17 avril 2013 et ses dispositions ont pris effet le 1er avril 2013.

1.1 Mission

La mission de Services Québec est d'offrir aux citoyens et aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un guichet unique multiservice afin de leur permettre un accès simplifié à des services publics.

De plus, le Directeur de l'état civil (l'officier et son personnel) fait partie de Services Québec. La mission et les responsabilités du directeur de l'état civil sont prévues au Code civil du Québec.

1.2 Gouverne

Au 31 mars 2013, Services Québec est sous la responsabilité de la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale[3], Mme Agnès Maltais. L'organisation est dirigée par Me Pierre E. Rodrigue, président-directeur général par intérim.

Conseil d'administration

Services Québec est une personne morale constituée en vertu de la Loi sur Services Québec. Ses affaires sont administrées par un conseil d'administration formé de dix membres nommés par le gouvernement et d'une personne désignée par la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Le président-directeur général fait partie du conseil d'administration.

À l'exception du président-directeur général et de la personne désignée par la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, quatre membres sont des sous-ministres, sous-ministres associés ou sous-ministres adjoints nommés en vertu de la Loi sur la fonction publique ou des dirigeants d'organismes publics, et cinq membres viennent du milieu intéressé par les affaires de Services Québec, dont une représentante du milieu municipal.

Au 31 mars 2013, les membres du conseil d'administration étaient :

Mme Monique L. Bégin, présidente du conseil
Administratrice de société

M. Denis Latulippe, vice-président du conseil
Professeur et directeur de l'École d'actuariat de l'Université Laval

Me Pierre E. Rodrigue
Président-directeur général par intérim de Services Québec

M. Jean-Louis Bazin
Retraité de la fonction publique du Québec

Mme Monique Charbonneau
Administratrice de société

3. En vertu du décret 1169-2012 du 12 décembre 2012, la responsabilité de l'application de la Loi sur Services Québec est confiée à la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Auparavant, le président du Conseil du trésor était chargé de l'application de la Loi.

M. Denis Garon
Secrétaire associé au Secrétariat du Conseil du trésor

M. Marc Giroux
Président-directeur général de la Régie de l'assurance maladie du Québec

M. Bernard Matte
Sous-ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport

Mme Pauline Quinlan
Mairesse de la Ville de Bromont

M. Vincent Tanguay
Vice-président – Québec Innovation et Transfert du Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO)

Mme Christyne Tremblay
Sous-ministre de l'Enseignement supérieur, de la Recherche, de la Science et de la Technologie

Au cours de l'exercice 2012-2013, le conseil d'administration s'est réuni à sept reprises. Les membres ont adopté le rapport annuel de gestion et les états financiers de l'exercice 2011-2012 ainsi que le *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2012-2013*. Ils ont également approuvé la programmation annuelle relative aux ressources informationnelles ainsi que des engagements contractuels de plus de 0,9 million de dollars en services professionnels. La planification triennale des projets et activités en ressources informationnelles leur a par ailleurs été présentée.

Comité de vérification

Le Comité de vérification a pour fonction de formuler des avis au conseil d'administration de Services Québec en ce qui concerne l'évaluation du rendement de l'organisation, la qualité de ses contrôles internes et de son information financière ainsi que la conformité de sa gestion aux lois, aux règlements et à l'éthique. De plus, il coordonne les activités de vérification et s'assure que les ressources sont utilisées de façon efficiente et efficace.

Le Comité de vérification est formé de quatre membres choisis par le conseil d'administration, dont au moins trois sont membres de celui-ci, autres que la présidente du conseil et le président-directeur général.

Au 31 mars 2013, les membres du Comité de vérification étaient :

M. Denis Latulippe, vice-président du conseil
Professeur et directeur de l'École d'actuariat de l'Université Laval

M. Marc Giroux
Président-directeur général de la Régie de l'assurance maladie du Québec

M. Bernard Matte
Sous-ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport

M. Vincent Tanguay
Vice-président – Québec Innovation et Transfert du Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO)

Le Comité de vérification s'est réuni à trois reprises en 2012-2013. Il a assuré le suivi des activités de la vérification interne et approuvé le plan d'activités de 2012-2013 ainsi que le plan d'activités triennal de 2012-2015. Il a recommandé l'approbation par le conseil d'administration des états financiers 2011-2012 et du *Rapport annuel de gestion 2011-2012* de Services Québec. Il a également rencontré les équipes du Vérificateur général du Québec et de PricewaterhouseCoopers pour s'assurer du bon déroulement de l'audit des états financiers. Le Comité de vérification a par ailleurs veillé au suivi de la situation budgétaire, de la Politique sur la réduction des dépenses 2010-2014 et du plan d'action en gestion des risques.

Comité de direction

Au 31 mars 2013, les membres du Comité de direction de Services Québec étaient :

Me Pierre E. Rodrigue
Président-directeur général par intérim et vice-président au développement des services et au partenariat

M. Michel Beaudoin
Vice-président aux relations avec les citoyens et les entreprises

Me Reno Bernier
Directeur de l'état civil

M. Serge Bouchard
Directeur du développement des personnes et de la performance organisationnelle

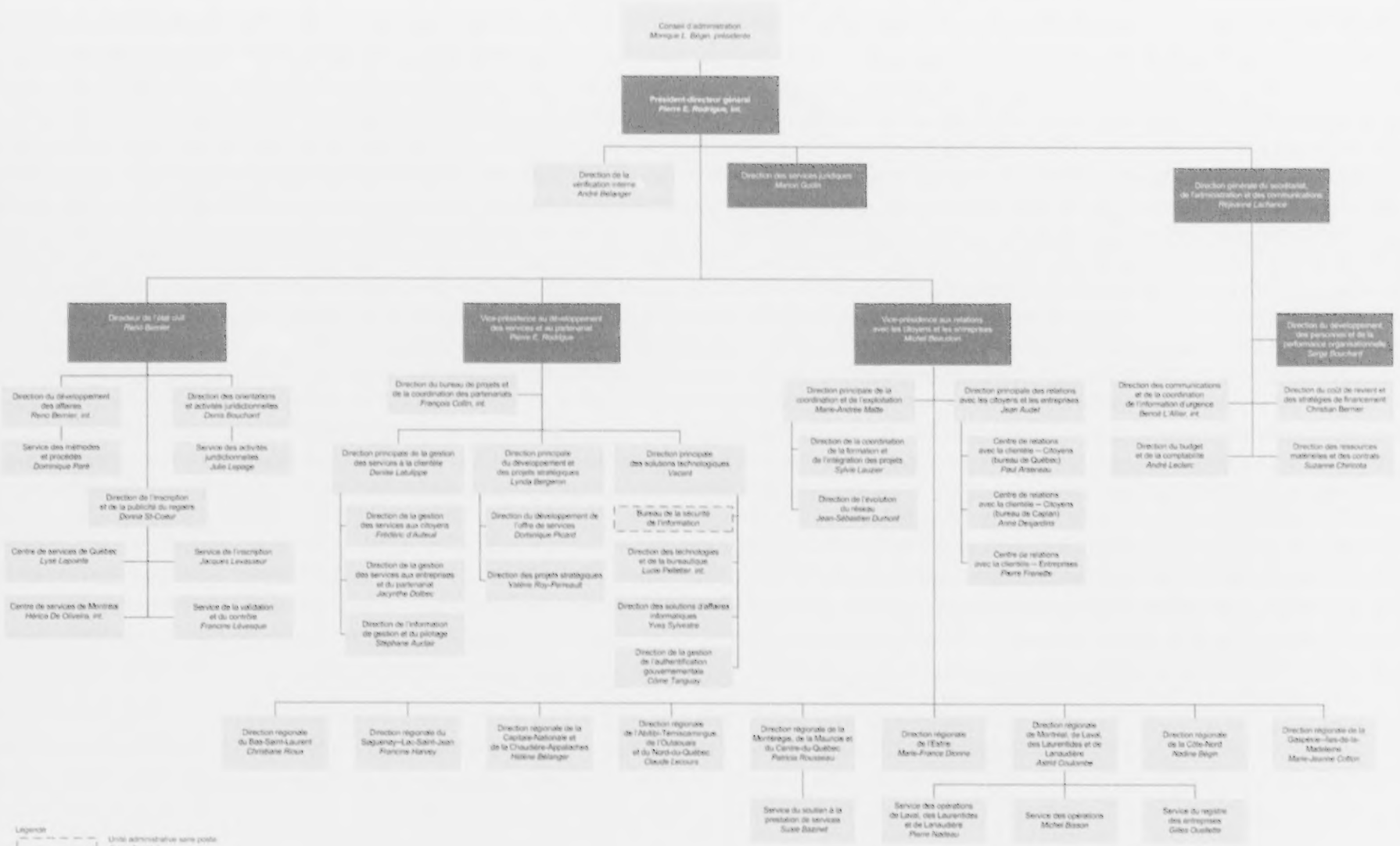
Me Manon Godin
Directrice des services juridiques

Mme Réjeanne Lachance
Directrice générale du secrétariat, de l'administration et des communications

1.3 Structure administrative

L'organigramme au 31 mars 2013 est présenté à la page suivante.

STRUCTURE ADMINISTRATIVE



31 mars 2013

2 RÉSULTATS RELATIFS À LA QUALITÉ DES SERVICES

2.1 Suivi des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*

Services Québec rend publique sa déclaration de services aux citoyens et aux entreprises (voir l'annexe 1). Cette déclaration présente les engagements relatifs à la qualité des services, dont ceux qui touchent l'accessibilité et les délais de traitement des demandes.

Les résultats[4] relatifs au respect de ces engagements sont présentés aux tableaux 1 à 3.

Tableau 1 – Respect de l'engagement de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* relatif à la disponibilité du Portail gouvernemental de services

Section du Portail	Engagement	Taux de disponibilité	
	Disponibilité	2011-2012	2012-2013
Page d'accueil, espace Citoyens et espace International	En tout temps	100 %	99 %
Espace Entreprises	En tout temps	100 %	99 %

Tableau 2 – Respect des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*[a] touchant les délais de traitement des demandes (à l'exclusion des demandes qui concernent le Directeur de l'état civil)

Type de demande	Engagement	Pourcentage de cas traités dans le délai fixé	
	Délai maximal[a]	2011-2012	2012-2013
Demande concernant les services aux citoyens et aux entreprises			
Réponse à un courriel[b]	2 jours	83 %	95 %
Réponse à un appel téléphonique	3 minutes	93 %	92 %
Accueil par un préposé (dans un bureau)	30 minutes	100 %	100 %

a Les délais exprimés en jours le sont en jours ouvrables.
b Depuis le 1er avril 2012, les résultats incluent les courriels reçus pour le Registraire des entreprises.

En ce qui a trait aux demandes reçues par courriel concernant les services aux citoyens et aux entreprises, le pourcentage de celles qui ont été traitées dans le délai maximal de deux jours ouvrables affiche une hausse considérable comparativement à 2011-2012. Cette hausse est attribuable à un changement de la plateforme servant au traitement des courriels[5], ce qui a permis une meilleure répartition des ressources entre les modes de prestation.

Pour ce qui est des demandes du même type faites par téléphone, le pourcentage de celles qui ont été traitées dans un délai de trois minutes ou moins a légèrement diminué par rapport à l'année précédente. Services Québec a concentré ses efforts sur l'amélioration des services aux entreprises. Il a notamment modifié son système de réponse vocale interactive afin de mieux rediriger les appels des entreprises en période d'achalandage élevé, particulièrement à l'approche des mois de juin et novembre alors que se font les déclarations de mise à jour annuelle au Registraire des entreprises et à la Commission de l'équité salariale. Ses efforts lui ont permis de répondre à 45 524 appels de plus provenant des entreprises en 2012-2013 par rapport à 2011-2012.

4 Les pourcentages ont été arrondis à l'unité près. Ainsi, un taux de 100 % ne représente pas toujours une totalité.
5 Au 1er avril 2012, le Centre de relations avec la clientèle a procédé à l'intégration de sa prestation par courriel à la plateforme déjà en place pour la prestation téléphonique.

Tableau 3 – Respect des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* relatifs aux demandes qui concernent le Directeur de l'état civil

Type de demande	Engagement	Pourcentage de cas traités dans le délai fixé	
	Délai maximal[a]	2011-2012	2012-2013
Demande de renseignements concernant les services du Directeur de l'état civil			
Réponse à un courriel	2 jours	99 %	100 %
Réponse à un appel téléphonique	3 minutes	93 %	92 %
Accueil par un préposé (dans un bureau)	30 minutes	100 %	99 %
Demande de certificat ou de copie d'acte			
Traitement normal	12 jours	100 %	100 %
Traitement accéléré	3 jours	98 %	98 %
Demande de changement de nom ou de la mention du sexe			
Traitement d'une demande de changement de nom	90 jours	38 %	89 %
Traitement d'une demande de changement de la mention du sexe	90 jours	82 %	98 %

a Les délais exprimés en jours le sont en jours ouvrables.

Les décisions relatives aux demandes de changement de nom ont été rendues dans le délai fixé dans la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* dans une proportion de 89 %, comparativement à 38 % l'an dernier. Quant aux décisions relatives aux demandes de changement de la mention du sexe, elles ont été rendues dans le délai prévu dans une proportion de 98 %, comparativement à 82 % l'an dernier. Ces nettes améliorations s'expliquent par l'achèvement au cours de l'année des travaux visant à optimiser le processus de traitement des dossiers.

2.2 Étalonnage

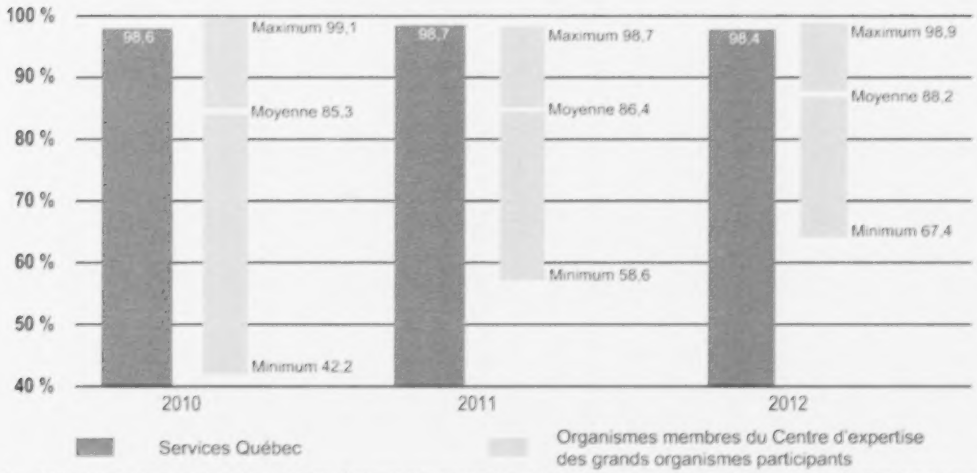
Services Québec a participé à un exercice d'étalonnage au sein du Centre d'expertise des grands organismes. Les autres organismes membres ayant participé à cet exercice sont la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances, la Commission des normes du travail, la Commission de la santé et de la sécurité du travail, la Régie de l'assurance maladie du Québec, la Régie des rentes du Québec et Revenu Québec.

Le Centre d'expertise des grands organismes est né d'une volonté d'améliorer les services aux citoyens par la définition et le partage des meilleures pratiques dans les domaines liés aux services à la clientèle. Bien que leurs missions respectives les distinguent et qu'ils évoluent dans des contextes parfois assez différents, les grands organismes offrent tous des services directs à la population, et leurs règles administratives ainsi que les exigences auxquelles ils sont soumis sont sensiblement les mêmes. Enfin, les organismes membres du Centre d'expertise des grands organismes partagent la même finalité, soit celle d'offrir un service de qualité aux citoyens.

C'est dans cette perspective que certains des organismes membres ont convenu de comparer les résultats d'indicateurs liés à leur prestation de services téléphoniques. Les indicateurs ainsi que la méthode utilisée pour les mesurer ont été choisis par les membres d'un commun accord[6]. La période de référence correspond à l'année civile (du 1er janvier au 31 décembre 2012). Il est à noter qu'aux fins de la comparaison de Services Québec avec l'ensemble des grands organismes participants, les appels relatifs au Directeur de l'état civil et aux services aux entreprises n'ont pas été pris en considération.

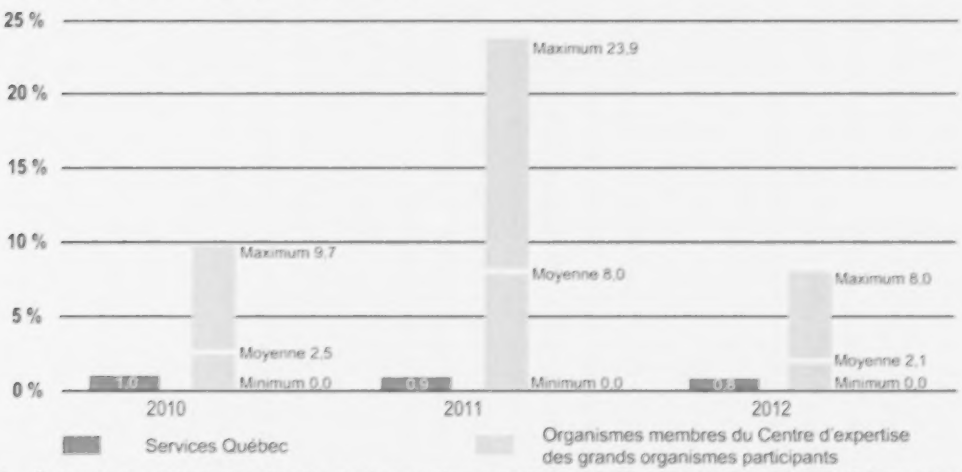
6. Comme les indicateurs et la méthode de calcul présentés dans cette section ont été élaborés expressément aux fins de l'exercice d'étalonnage entre certains organismes membres du Centre d'expertise des grands organismes, ils diffèrent de ceux qui correspondent à la démarche (définition, méthode et cible) de Services Québec présentée dans les autres sections du rapport annuel.

Graphique 1 – Proportion des appels pris par un préposé en 3 minutes ou moins[1] (%)



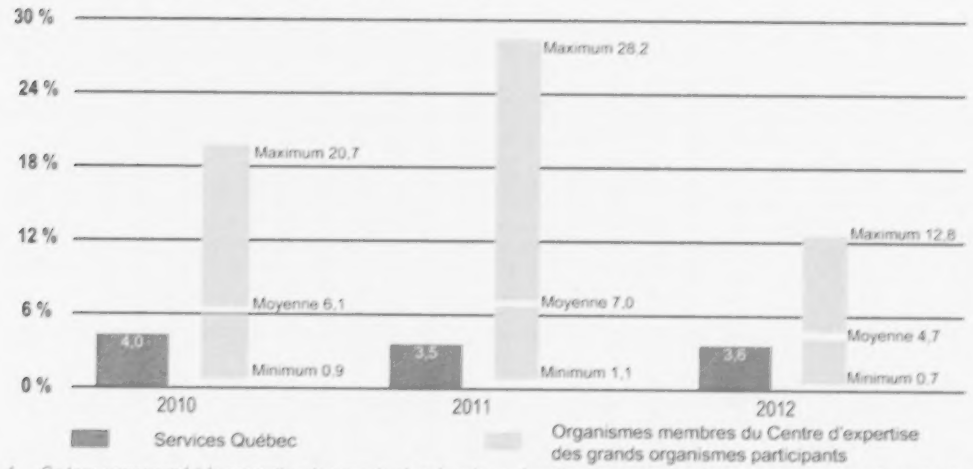
1. Cette proportion correspond au nombre d'appels pris par un préposé en trois minutes ou moins à compter du moment où ces appels sont acheminés dans une file d'attente, par rapport au nombre total d'appels pris par les préposés.

Graphique 2 – Taux d'appels rejetés[1] (%)



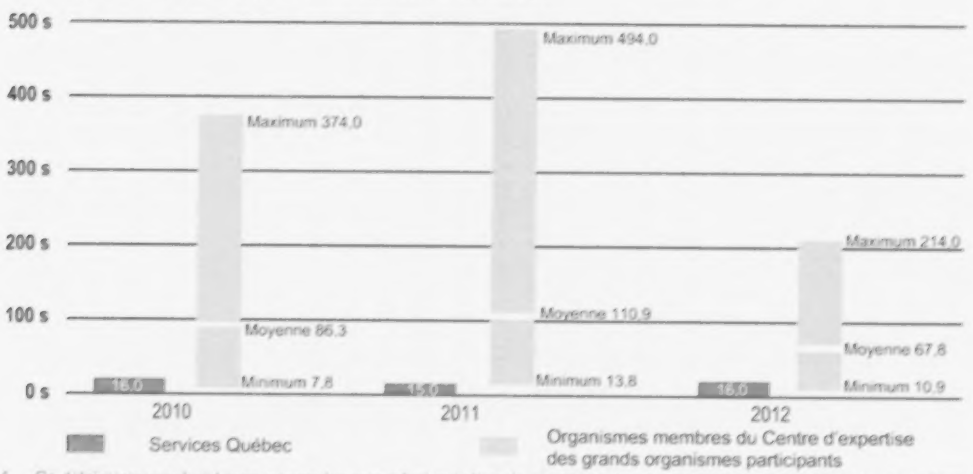
1. Ce taux correspond à la proportion des appels auxquels aucune réponse n'a été donnée parce que la ligne était occupée ou auxquels la réponse était un message proposant de rappeler plus tard sur le total des appels reçus. Depuis 2012, seuls les appels reçus pendant les heures d'ouverture sont pris en compte dans le calcul du taux d'appels rejetés. Auparavant, certains organismes calculaient ce taux à partir des appels reçus dans une période de 24 heures.
   1.1. Les types de rejets possibles sont les rejets par dépassement momentané de la capacité du système téléphonique par manque de lignes, par dépassement momentané de la capacité du système de réponse vocale interactive par manque de ports ou par dépassement momentané de la limite imposée de temps appliquée à la file d'attente. L'indicateur du taux d'appels rejetés inclut tous les types de rejet connus par chaque organisation et les types de rejet comptabilisés varient d'un organisme à l'autre.
   1.2. Certaines données de 2010 et 2011 diffèrent de celles qui figurent dans le *Rapport annuel de gestion 2011-2012*, car des modifications ont été apportées dans les résultats de la Régie des rentes du Québec et de Revenu Québec. La Régie a inclus en 2011 les rejets attribuables au manque de lignes téléphoniques afin de présenter une information comparable à celle des années 2010 et 2012. Quant à Revenu Québec, il a inclus tous les appels reçus en 2010 et 2011 et non seulement les appels acheminés aux agents.

Graphique 3 – Taux d'appels abandonnés[1] (%)



1. Ce taux correspond à la proportion des appels abandonnés par les citoyens à compter du moment où ces appels sont acheminés dans une file d'attente, par rapport à l'ensemble des appels acheminés dans une file d'attente.

Graphique 4 – Délai moyen d'attente[1] (en secondes)



1. Ce délai correspond au temps moyen (en secondes) qui s'écoule à compter du moment où les appels sont acheminés dans une file d'attente.

Au cours des trois dernières années, Services Québec s'est assuré de maintenir d'excellents résultats. En 2012, il a répondu à 98,4 % des appels dans un délai de trois minutes ou moins, le délai moyen d'attente étant de 16 secondes. Seulement 0,8 % des appels ont été rejetés, et 3,6 % des appels ont été abandonnés.

Services Québec a entrepris certaines actions pour améliorer ses services téléphoniques et satisfaire ses nombreux partenaires. Il a notamment modifié son système de réponse vocale interactive de façon à ce qu'il s'adapte rapidement aux types de demandes reçues et facilite l'accès aux services. Il a aussi conclu des ententes établissant de nouvelles interconnexions[7] avec les centres d'appels des ministères et organismes en vue de simplifier les démarches des citoyens auprès de ceux-ci. Il a également prolongé les heures d'ouverture de son Centre de relations avec la clientèle pour faciliter la vie des citoyens pour qui il peut être difficile d'appeler entre 8 h 30 à 16 h 30.

2.3 Plaintes et commentaires

Services Québec a traité 365 plaintes et reçu 57 commentaires au cours de l'exercice 2012-2013.

Tableau 4 – Respect de l'engagement relatif à la gestion des plaintes

	Nombre de plaintes traitées		Pourcentage de plaintes traitées dans le délai fixé	
	2011-2012	2012-3013	2011-2012	2012-3013
Services du Directeur de l'état civil	318	302	100 %	99 %
Autres services offerts	84	63	93 %	100 %

Comme le montre le tableau 4, la presque totalité des plaintes ont été traitées dans le délai de 20 jours ouvrables prévu dans la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*.

Plaintes relatives aux services du Directeur de l'état civil

Les principaux motifs de plaintes concernent le refus d'une demande, les délais de traitement ainsi que les erreurs de saisie. Il faut préciser que 79 % des plaintes traitées portaient sur des situations pour lesquelles le Directeur de l'état civil n'a pas le pouvoir d'agir ou sur des cas pour lesquels les engagements avaient été respectés. En effet, d'une part, le Directeur de l'état civil se doit de respecter les règles prévues au Code civil du Québec et il ne peut donner suite à une demande qui irait à l'encontre de celles-ci; d'autre part, la grande majorité des plaintes relatives aux délais de traitement concernaient des cas où le Directeur de l'état civil avait respecté les engagements de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*. En outre, la plupart des cas signalés par les citoyens comme étant des erreurs de saisie ne sont en fait que le résultat d'une transcription intégrale par le Directeur de l'état civil des renseignements figurant dans les actes d'état civil dressés avant la création de cette institution en 1994.

La diminution de 5 % du nombre de plaintes traitées relativement aux services du Directeur de l'état civil en 2012-2013 par rapport à 2011-2012 est attribuable, entre autres, à la mise en œuvre de processus d'amélioration continue et à une gestion proactive des cas complexes.

Plaintes et commentaires relatifs aux autres services offerts

En 2012-2013, en plus des 63 plaintes traitées relativement aux autres services offerts par l'organisation, Services Québec a reçu 57 commentaires, dont 35 étaient des messages de satisfaction.

En 2012-2013, les principaux motifs d'insatisfaction (plaintes et commentaires) exprimés se rapportaient aux points suivants :

- les problèmes d'accessibilité téléphonique liés aux services du Registraire des entreprises;
- les problèmes techniques et la complexité de la démarche liée au service d'authentification gouvernementale clicSÉQUR – Citoyens.

7. Afin de faciliter les démarches des citoyens et de leur éviter une attente supplémentaire, Services Québec redirige les appels qui requièrent des réponses spécialisées vers les ministères et organismes concernés. De la même façon, en vertu d'ententes d'interconnexion, certains ministères et organismes acheminent aux préposés de Services Québec les appels relatifs à des demandes de renseignements auxquels ces derniers sont en mesure de répondre. Grâce à de tels accords de collaboration, la clientèle peut donc, en un seul appel, obtenir l'information dont elle a besoin.

Les principales améliorations apportées à la suite de plaintes et commentaires au cours de l'année sont les suivantes :

- les heures d'ouverture du Centre de relations avec la clientèle pour les services concernant le Registraire des entreprises ont été prolongées pendant la période critique du mois de novembre 2012. Le service a été offert de 8 h à 18 h du lundi au vendredi plutôt que de 8 h 30 à 16 h 30 en temps normal.
- des actions visant à simplifier l'utilisation de clicSÉQUR – Citoyens ont été amorcées. En juin 2012, les messages d'erreurs ont été clarifiés afin de faciliter la navigation.

Plaintes et commentaires destinés aux autres ministères ou organismes

En 2012-2013, Services Québec a reçu 138 plaintes et commentaires qui ne lui étaient pas destinés et qu'il a acheminés vers les ministères ou organismes concernés.

2.4 Satisfaction à l'égard des services

Services Québec a mené trois sondages auprès des personnes ayant fait une demande de certificat ou de copie d'acte au Directeur de l'état civil par l'intermédiaire de DEC*lic!* ou de DEC*lic!* Express ou encore par la poste, afin d'évaluer leur satisfaction et leur perception de la qualité des services offerts. Ces sondages ont notamment permis de mesurer l'atteinte d'un objectif présenté dans le *Plan d'amélioration des services 2010-2012* quant à l'esthétisme du service en ligne DEC*lic!*. Ils serviront aussi à adapter les modes de prestation de services aux réalités des citoyens et des entreprises tout en favorisant la prestation électronique de services, contribuant ainsi à la réalisation d'un objectif énoncé dans le *Plan stratégique 2011-2014* de Services Québec.

Tableau 5 – Résultats des sondages sur DEC*lic!* et DEC*lic!* Express

Dimension mesurée	Résultat moyen (sur 10)[a]	
	DEC*lic!*	DEC*lic!* Express
Aspect de la qualité		
Esthétisme	8,2	8,4
Facilité à naviguer sur le site	8,8	9,3
Facilité à accomplir les tâches	8,9	9,5
Fiabilité du site	9,3	9,6
Qualité de l'information diffusée sur le site	9,2	9,4
Sécurité et confidentialité	9,1	9,5
Assistance	8,4	8,8
Repérage du site		
Facilité à repérer le site	9,2	9,6

a Les énoncés étaient mesurés sur une échelle de 0 à 10 où 0 signifiait « tout à fait en désaccord » et 10 « tout à fait d'accord ».

Tableau 6 – Résultats du sondage sur le service postal

Dimension mesurée	Résultat moyen (sur 10)[a]
	Service postal
Aspect de la qualité	
Accessibilité	8,9
Simplicité des démarches	9,0
Clarté du langage	9,3
Empressement	9,2
Fiabilité	9,4
Justice	9,7
Confidentialité	9,5
Apparence ou esthétisme du site Internet	8,7

a Les énoncés étaient mesurés sur une échelle de 0 à 10 où 0 signifiait « tout à fait en désaccord » et 10 « tout à fait d'accord ».

Tableau 7 – Résultats des sondages sur DE*Clic!*, DE*Clic!* Express et le service postal

Dimension mesurée	Résultat moyen (sur 10)[a]			
	DE*Clic!*	DE*Clic!* Express	Service postal	Trois modes conjointement
Aspect de la qualité	(17 répondants)	(16 répondants)	(61 répondants)	
Respect	8,9	9,0	9,8	9,6
Empathie	8,9	8,4	9,4	9,3
Autre dimension				
Coût	7,7	7,6	7,6	7,6
Qualité globale	8,4	8,7	8,9	8,7
Satisfaction	8,9	9,2	9,1	9,1

a Les énoncés étaient mesurés sur une échelle de 0 à 10 où 0 signifiait « tout à fait en désaccord » et 10 « tout à fait d'accord ».

Globalement, le service de demande de certificat ou de copie d'acte du Directeur de l'état civil satisfait les répondants. Toutes les dimensions obtiennent des notes moyennes supérieures à 8 sur 10, à l'exception de celle de la perception du coût, à laquelle les répondants accordent une note moyenne de 7,6 sur 10. En ce qui a trait à la qualité globale et à la satisfaction, les services DE*Clic!* Express et le service postal présentent des résultats légèrement supérieurs au service DE*Clic!*. En outre, les clients recommanderaient les services à leurs proches dans une proportion de 98,6 % pour DE*Clic!*, de 99,3 % pour DE*Clic!* Express et de 93,5 % pour le service postal, soit un taux combiné pour les trois services confondus de 96,5 %.

Selon les répondants, l'esthétisme du service en ligne DE*Clic!* s'est aussi amélioré. En effet, de 2008[8] à 2012, la note moyenne accordée à cette dimension est passée de 7,7 sur 10 à 8,2 sur 10. En fait, des changements avaient été apportés au service en avril 2010.

8. Léger Marketing, *Étude sur la qualité de la prestation de services et la satisfaction des usagers à l'égard des services rendus par Internet*, juillet 2008, p. 23.

2.5 Bilan de la démarche d'amélioration des services

Au terme du *Plan d'amélioration des services 2010-2012*, un bilan a été effectué pour évaluer l'atteinte des résultats visés. De façon générale, Services Québec a amélioré considérablement ses services. Ainsi, au 31 décembre 2012, la majorité des cibles déterminées pour les neuf objectifs d'amélioration énoncés dans le plan ont été atteintes. Les objectifs visaient plus particulièrement les services de renseignements offerts par téléphone et par courriel, le Portail gouvernemental de services ainsi que les services transactionnels en ligne.

Services Québec a réduit le délai d'attente de ses services de renseignements téléphoniques. Ainsi, de 2010 à 2011, la proportion des appels pris en charge en 3 minutes ou moins est passée de 82,4 % à 90,2 % pour les appels concernant les services du Directeur de l'état civil, de 79,5 % à 91,3 % pour ceux qui avaient trait aux services du Registraire des entreprises et de 91,8 % à 98,6 % pour ceux qui concernaient les services de renseignements généraux et de changement d'adresse.

Services Québec a également offert dans le Portail gouvernemental de services un accès personnalisé aux programmes et services gouvernementaux grâce à la mise en ligne de Mon dossier citoyen en juin 2010 et à la livraison des parcours suivants liés aux événements de vie : Que faire lors d'un décès, S'installer au Québec, Devenir parent et Déménager.

Il a favorisé les échanges avec les internautes par l'utilisation des médias sociaux. Des pages Twitter, Facebook et YouTube au nom de Services Québec et des pages Twitter et Facebook pour Urgence Québec ont ainsi été créées.

Certaines cibles que l'organisation s'était fixées n'ont pas été atteintes bien que des progrès aient été réalisés, par exemple pour ce qui est des cibles concernant l'esthétisme du service DE*Clic!* et le taux d'utilisation du Service québécois de changement d'adresse en ligne.

Par ailleurs, deux sondages commencés en 2012-2013 permettront de mesurer la satisfaction des citoyens à l'égard des services par courriel de Services Québec et du Directeur de l'état civil.

3 RÉSULTATS RELATIFS AU *PLAN STRATÉGIQUE 2011-2014*

Le *Plan stratégique 2011-2014* de Services Québec (voir l'annexe 2) se décline en trois orientations : Faciliter la relation des citoyens et des entreprises avec le gouvernement, Augmenter l'adhésion des partenaires à la prestation intégrée de services et Créer un milieu de travail stimulant.

Résultats du *Plan stratégique 2011-2014*

Orientation 1 : Faciliter la relation des citoyens et des entreprises avec le gouvernement

Axe : Un accès simplifié aux services

Objectifs	Indicateurs (cibles)	Résultats 2011-2012	Résultats 2012-2013
1.1 Mieux connaître les besoins et les attentes des citoyens et des entreprises grâce à des mécanismes de consultation adaptés	Nouveaux mécanismes de consultation mis en place (panel de citoyens en 2011-2012; panel d'entreprises en 2012-2013)	Le panel de citoyens a été mis en place.	L'inscription au panel d'entreprises est proposée en ligne.
1.2 Simplifier les démarches des citoyens selon les événements de vie	Nombre de livraisons de parcours d'ici mars 2014 (6)	Deux livraisons ont été effectuées relativement aux événements de vie Que faire lors d'un décès et S'installer au Québec.	Deux livraisons ont été effectuées relativement aux événements de vie Déménager et Perdre son autonomie, ce qui porte à quatre le nombre de parcours livrés depuis avril 2011.
	Nombre de livraisons de déclarations uniques d'ici mars 2014 (2)	Des discussions sont amorcées avec des ministères et organismes en vue de conclure les ententes de partenariat nécessaires à la réalisation de la déclaration unique de décès.	La déclaration unique de décès a été élaborée. Le développement de la déclaration unique de changement de nom ou de la mention du sexe est en cours.
	Nombre de nouvelles fonctionnalités offertes dans Mon dossier citoyen d'ici mars 2014 (3)	Les analyses visant l'ajout des nouvelles fonctionnalités ont débuté.	Les études et analyses visant l'ajout des nouvelles fonctionnalités se poursuivent.
	Taux de satisfaction de la clientèle (90 %)	Un sondage sur la satisfaction de la clientèle sera réalisé d'ici mars 2014.	Un sondage sur la satisfaction de la clientèle sera réalisé d'ici mars 2014.

Objectifs	Indicateurs (cibles)	Résultats 2011-2012	Résultats 2012-2013
1.3 Simplifier les démarches des entreprises selon leurs phases de développement	Taux de contribution à la diminution du coût des formalités administratives (une augmentation de 10 % de la contribution de Services Québec au 31 mars 2014, ce qui représente 2,3 millions de dollars)	Les travaux de détermination de la cible à atteindre pour 2014 sont en cours de réalisation.	Une cible a été fixée.
	Taux de satisfaction de la clientèle (90 %)	Un sondage sur la satisfaction de la clientèle sera réalisé d'ici mars 2014.	Un sondage sur la satisfaction de la clientèle sera réalisé d'ici mars 2014.
1.4 Adapter les modes de prestation aux réalités des citoyens et des entreprises tout en favorisant la prestation électronique de services	Augmentation du taux d'utilisation des services en ligne DE*Clic!* (de 28 % en mars 2011 à 40 % en mars 2014)	Le taux d'utilisation des services en ligne DE*Clic!* est passé de 28 % à 34 %.	Le taux d'utilisation des services en ligne DE*Clic!* est passé de 34 % à 39 %.
	Augmentation du taux d'utilisation du Service québécois de changement d'adresse en ligne (de 54 % en 2010-2011 à 60 % en 2013-2014)	Le taux d'utilisation du Service québécois de changement d'adresse en ligne est passé de 54 % à 57 %.	Le taux d'utilisation du Service québécois de changement d'adresse en ligne est passé de 57 % à 56 %.
	Augmentation progressive du nombre d'utilisateurs de Mon dossier citoyen (de 15 700 au 31 mars 2011 à 100 000 d'ici mars 2014)	Au 31 mars, le nombre d'utilisateurs de Mon dossier citoyen était de 43 488.	Au 31 mars, le nombre d'utilisateurs de Mon dossier citoyen était de 78 692.
	Augmentation progressive du nombre d'utilisateurs de Mon dossier dans l'espace Entreprises (de 15 900 au 31 mars 2011 à 50 000 d'ici mars 2014)	Au 31 mars, le nombre d'utilisateurs de Mon dossier dans l'espace Entreprises était de 19 120.	Au 31 mars, le nombre d'utilisateurs de Mon dossier dans l'espace Entreprises était de 19 323.
	Mise en œuvre de la stratégie d'évolution des modes de prestation de services (d'ici mars 2014)	Des réflexions sont en cours pour élaborer la stratégie d'évolution des modes de prestation de services.	La stratégie d'évolution des modes de prestation de services a été élaborée et quelques actions ont été réalisées.
1.5 Enrichir les services d'accompagnement de la clientèle dans l'utilisation de la prestation électronique de services	Taux de satisfaction à l'égard des services d'accompagnement (90 %)	Un sondage sur la satisfaction sera réalisé d'ici mars 2014.	Un sondage sur la satisfaction sera réalisé d'ici mars 2014.

Orientation 2 : Augmenter l'adhésion des partenaires à la prestation intégrée de services

Axe : Des alliances stratégiques

Objectifs	Indicateurs (cibles)	Résultats 2011-2012	Résultats 2012-2013
2.1 Faire connaître Services Québec comme spécialiste en prestation intégrée de services	Taux de ministères et organismes gouvernementaux joints en fonction de la stratégie de promotion (100 %)	La stratégie de promotion a été élaborée à la fin de l'exercice 2011-2012.	100 % des ministères et organismes gouvernementaux visés ont été joints.
2.2 Rallier les ministères et organismes gouvernementaux à la prestation intégrée de services	Taux de satisfaction à l'égard du processus de consultation (85 %)	Un sondage sur la satisfaction sera réalisé d'ici mars 2014.	Un sondage sur la satisfaction sera réalisé d'ici mars 2014.
	Nombre de nouveaux partenariats conclus	Douze partenariats ont été conclus.	Vingt-huit partenariats ont été conclus.
	Nombre de partenariats renouvelés	Un partenariat a été renouvelé.	Aucun partenariat n'a été renouvelé.
2.3 Rallier des partenaires qui ne font pas partie de l'administration gouvernementale québécoise à la prestation intégrée de services	Nombre de nouveaux partenariats	Un partenariat a été conclu.	Deux partenariats ont été conclus.
2.4 Optimiser les mécanismes de suivi et d'évaluation des ententes	Taux d'ententes de partenariat évaluées en 2013-2014 (100 %)	Les ententes de partenariat seront évaluées d'ici mars 2014.	Les ententes de partenariat seront évaluées d'ici mars 2014.
	Taux de satisfaction des partenaires (85 %)	Un sondage sur la satisfaction sera réalisé d'ici mars 2014.	77 % des partenaires ont indiqué un niveau de satisfaction élevé.

Orientation 3 : Créer un milieu de travail stimulant

Axe : Un personnel mobilisé

Objectifs	Indicateurs (cibles)	Résultats 2011-2012	Résultats 2012-2013
3.1 Fidéliser le personnel dans un contexte de mobilité et de rareté des ressources	Augmentation du taux des membres du personnel ayant indiqué un niveau de satisfaction élevé au sondage sur la satisfaction (de 48,4 % en 2009 à 55 % en 2011 et à déterminer pour 2013)	La collecte des données obtenues au moyen du sondage sur la satisfaction au travail a débuté le 19 mars 2012. Les résultats seront présentés au cours de l'exercice 2012-2013.	47,2 % des membres du personnel ont indiqué un niveau de satisfaction élevé.
3.2 Développer et valoriser l'expertise du personnel	Augmentation du taux des membres du personnel ayant participé à au moins une activité de perfectionnement au cours de l'année (de 57 % en 2010-2011 à 70 % en 2013-2014)	Les membres du personnel ont participé à au moins une activité de perfectionnement au cours de l'année dans une proportion de 79 %.	Les membres du personnel ont participé à au moins une activité de perfectionnement au cours de l'année dans une proportion de 76 %.
	Augmentation du taux des membres du personnel qui considèrent avoir du défi dans leur emploi dans le sondage sur la satisfaction au travail (de 48,9 % en 2009 à 55 % en 2011 et à déterminer pour 2013)	La collecte des données obtenues au moyen du sondage sur la satisfaction au travail a débuté le 19 mars 2012. Les résultats seront présentés au cours de l'exercice 2012-2013.	57,3 % des membres du personnel considèrent avoir du défi dans leur emploi.
3.3 Accroître la performance et l'efficience par un processus d'amélioration continue	Nombre de processus mis en place ou améliorés par année (80 processus à mettre en place et 10 à améliorer en 2012-2013; 50 processus à mettre en place et 20 à améliorer en 2013-2014)	Un inventaire des processus ainsi qu'une démarche visant à déterminer les processus à mettre en place ou à améliorer en priorité ont été réalisés.	83 processus ont été mis en place et 11 processus ont été améliorés.
	Taux de projets réalisés selon le cadre de gestion en 2013-2014 (100 %)	Un projet visant l'évolution du Bureau de projets est amorcé et un cadre de gestion de projet est en cours d'élaboration.	Le projet visant l'évolution du Bureau de projets est réalisé. Le cadre de gestion de projet a été approuvé et mis en place.

3.1 Faciliter la relation des citoyens et des entreprises avec le gouvernement

Axe 1 : Un accès simplifié aux services

Objectif stratégique 1.1

Mieux connaître les besoins et les attentes des citoyens et des entreprises grâce à des mécanismes de consultation adaptés

Indicateur	Cibles	Résultat 2011-2012	Résultat 2012-2013
Nouveaux mécanismes de consultation mis en place	Mettre en place un panel de citoyens en 2011-2012 Mettre en place un panel d'entreprises en 2012-2013	Le panel de citoyens a été mis en place.	L'inscription au panel d'entreprises est proposée en ligne.

Pour l'exercice 2012-2013, Services Québec visait à mettre en place un panel d'entreprises qu'il consultera à l'occasion sur les programmes et services gouvernementaux offerts aux entreprises. Le panel d'entreprises a été mis en ligne le 14 mars 2013. Au 31 mars 2013, un total de 22 entreprises s'y étaient inscrites. Le recrutement se poursuivra en 2013-2014. Le panel sera considéré comme mis en place lorsque le nombre d'entreprises à consulter permettra d'obtenir des résultats significatifs.

Consultation du panel de citoyens

En 2012-2013, trois consultations ont été menées auprès du panel de citoyens : la première sur la perte d'autonomie et le mandat donné en prévision de l'inaptitude, la deuxième sur l'évolution du service d'authentification gouvernementale et la dernière sur la déclaration unique de décès. Les résultats des consultations faites auprès des panélistes permettent d'alimenter le développement de l'offre de services de l'organisation.

Entre le 1er avril 2012 et le 31 mars 2013, on a dénombré 281 nouvelles inscriptions, ce qui porte le total des panélistes à 357 depuis la mise en ligne du panel en février 2012.

Objectif stratégique 1.2

Simplifier les démarches des citoyens selon les événements de vie

Services Québec mise sur la création de grappes de services associées à des événements de vie comme approche pour faciliter l'accès aux services publics. Les grappes de services consistent en des regroupements de services ayant un lien naturel entre eux. Elles permettent de simplifier les démarches des citoyens et de rendre plus directe la prestation de services. La mise en place des grappes de services se traduit par la conception de divers outils tels que les guides informationnels, les parcours et les formulaires de déclaration unique de renseignements liés à un événement de vie précis (décès, naissance, etc.).

Un parcours relatif à un événement de vie permet au citoyen d'accéder à la liste personnalisée des démarches qu'il doit effectuer auprès des ministères et organismes gouvernementaux en fonction de sa situation. Quant à la déclaration unique, elle offre au citoyen la possibilité de fournir une seule fois au gouvernement les informations concernant son identité et sa situation ou celle d'une autre personne pour bénéficier de programmes et services de plusieurs ministères et organismes. Avec son autorisation, les informations fournies sont transmises aux ministères et organismes concernés.

Indicateur	Cible	Résultat 2011-2012	Résultat 2012-2013
Nombre de livraisons de parcours d'ici mars 2014	6	Deux livraisons ont été effectuées relativement aux événements de vie : Que faire lors d'un décès et S'installer au Québec.	Deux livraisons ont été effectuées relativement aux événements de vie : Déménager et Perdre son autonomie, ce qui porte à quatre le nombre de parcours livrés depuis avril 2011.

En 2012-2013, deux livraisons de parcours liés aux événements de vie ont été effectuées : Déménager et Perdre son autonomie. Concernant le parcours Déménager, la version française est en ligne depuis juillet et la version anglaise, depuis novembre.

Indicateur	Cible	Résultat 2011-2012	Résultat 2012-2013
Nombre de livraisons de déclarations uniques d'ici mars 2014	2	Des discussions sont amorcées avec des ministères et organismes en vue de conclure les ententes de partenariat nécessaires à la réalisation de la déclaration unique de décès.	La déclaration unique de décès a été élaborée. Le développement de la déclaration unique de changement de nom ou de la mention du sexe est en cours.

En 2012-2013, le Directeur de l'état civil a élaboré la déclaration unique de décès qui permettra d'aviser jusqu'à neuf ministères et organismes en cas de décès. Les personnes qui ont à déclarer un décès n'auront pas à fournir comme preuve un certificat de décès, ce qui leur permettra d'éviter les démarches et les frais liés à l'obtention de ce document. Le formulaire de transmission simplifiée de renseignements relatifs au décès joint à la déclaration de décès sera disponible à partir du premier trimestre de l'exercice 2013-2014.

De plus, le Directeur de l'état civil a travaillé à l'élaboration d'une déclaration unique de changement de nom ou de la mention du sexe qui permettra au citoyen d'en informer jusqu'à cinq ministères et organismes en une seule étape. La réalisation de ce projet contribuera à une gestion plus efficiente des services publics et permettra de donner suite à certaines recommandations issues du *Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie 2011-2016*. Le nouveau formulaire sera disponible au cours du premier trimestre 2013-2014.

Bonification de la déclaration unique de naissance

D'importants travaux ont été réalisés en 2012-2013 pour bonifier la déclaration unique de naissance. De nouveaux éléments ont été ajoutés au formulaire de demande d'accès simplifié joint à la déclaration de naissance. Plus précisément, le Directeur de l'état civil recueillera des renseignements additionnels dans le formulaire pour permettre aux nouveaux parents d'adhérer au dépôt direct des prestations canadiennes pour enfant de l'Agence du revenu du Canada et des paiements du Soutien aux enfants de la Régie des rentes du Québec. De plus, le Directeur de l'état civil communiquera certains renseignements à Affaires autochtones et Développement du Nord Canada afin qu'il puisse entreprendre les démarches auprès des parents en vue de procéder à l'inscription de leur enfant au Registre des Indiens, s'il est admissible. La distribution du nouveau formulaire dans le réseau de la santé s'amorcera au premier trimestre 2013-2014.

Indicateur	Cible	Résultat 2011-2012	Résultat 2012-2013
Nombre de nouvelles fonctionnalités offertes dans Mon dossier citoyen d'ici mars 2014	3	Les analyses visant l'ajout des nouvelles fonctionnalités ont débuté.	Les études et analyses visant l'ajout des nouvelles fonctionnalités se poursuivent.

En 2012-2013, les travaux ont principalement consisté en études et analyses afin d'orienter l'élaboration de nouvelles fonctionnalités et le développement de Mon dossier citoyen. Leurs conclusions ont permis de commencer les travaux nécessaires pour intégrer à Mon dossier citoyen un plus grand nombre de services gouvernementaux.

Indicateur	Cible	Résultat 2011-2012	Résultat 2012-2013
Taux de satisfaction de la clientèle	90 % de satisfaction	Un sondage sur la satisfaction de la clientèle sera réalisé d'ici mars 2014.	Un sondage sur la satisfaction de la clientèle sera réalisé d'ici mars 2014.

Objectif stratégique 1.3

Simplifier les démarches des entreprises selon leur phase de développement

Amélioration des services aux entreprises

En 2012-2013, Services Québec a bonifié l'espace Entreprises du Portail gouvernemental de services, répondant ainsi à une recommandation du rapport *Simplifier et mieux réglementer* du Groupe de travail sur la simplification réglementaire et administrative. La page d'accueil a été complétement révisée afin de rendre le site plus dynamique, de découper ses sections de manière plus claire et ergonomique, de rehausser la visibilité de services phares qui simplifient l'accès aux programmes et services ainsi que de rendre plus performants les outils de recherche et de navigation du site. Des passerelles vers d'autres sites ont été mises en place, la section Développement durable a été améliorée, et la fonction de recherche des aides financières, formulaires, permis et aides professionnelles a été simplifiée.

Depuis le 27 mars 2013, l'espace Entreprises est complétement adapté aux communications mobiles et la présentation de l'ensemble des services s'ajuste automatiquement à l'écran de l'outil utilisé par l'internaute, peu importe sa taille (téléphone intelligent, tablettes de divers formats, ordinateur portable ou fixe). Enfin, le service de géolocalisation des centres locaux d'emploi et des centres locaux de développement est aussi offert aux entreprises.

Depuis le 31 mars 2013, les médias sociaux font partie intégrante de l'offre de services aux entreprises. Des comptes au nom de Services Québec – Entreprises ont été ouverts sur les plateformes Twitter, YouTube et LinkedIn afin d'informer les entrepreneurs, d'être à leur écoute, d'échanger avec eux et de mieux les aiguiller dans l'obtention d'information pour leur entreprise.

Indicateur	Cible	Résultat 2011-2012	Résultat 2012-2013
Taux de contribution à la diminution du coût des formalités administratives	Une augmentation de 10 % de la contribution de Services Québec au 31 mars 2014, ce qui représente 2,3 millions de dollars	Les travaux de détermination de la cible à atteindre pour 2014 sont en cours de réalisation.	Une cible a été fixée.

Les formalités administratives découlent des lois et des règlements. La conformité à ces exigences entraîne des coûts directs pour les entreprises. L'espace Entreprises du Portail gouvernemental de services offre aux entreprises des outils qui leur font gagner du temps dans la recherche d'informations sur leurs obligations et permettent même à celles qui sont en démarrage de devancer le début de leurs activités. C'est sur ces bases qu'une méthode de mesure a été mise au point par la Direction de l'allégement réglementaire et administratif, qui relève maintenant du ministère des Finances et de l'Économie.

Services Québec s'est engagé à contribuer à la diminution des coûts des formalités administratives et à se fixer une cible à atteindre à cet égard. En 2011-2012, le ministère des Finances et de l'Économie a calculé, pour la première fois, la contribution de l'espace Entreprises du Portail gouvernemental de services à la réduction du coût des formalités administratives pour les années 2007 à 2010 et, en 2012-2013, une révision du calcul a été réalisée pour les années 2007 à 2011.

Les travaux de détermination de la cible à atteindre pour 2014 ont été réalisés comme prévu en 2012-2013. Services Québec a fixé à 10 % la cible d'augmentation de sa contribution à la diminution des coûts de formalités administratives au 31 mars 2014, ce qui représente 2,3 millions de dollars.

Indicateur	Cible	Résultat 2011-2012	Résultat 2012-2013
Taux de satisfaction de la clientèle	90 % de satisfaction	Un sondage sur la satisfaction de la clientèle sera réalisé d'ici mars 2014.	Un sondage sur la satisfaction de la clientèle sera réalisé d'ici mars 2014.

Objectif stratégique 1.4

Adapter les modes de prestation aux réalités des citoyens et des entreprises tout en favorisant la prestation électronique de services

Services Québec entend adapter ses modes de prestation (Internet, téléphone, comptoir) pour répondre aux attentes de la clientèle. La prestation électronique – dont la popularité est grandissante – sera favorisée. Ainsi, l'organisation souhaite accroître le nombre de services en ligne dont elle est responsable et le taux de leur utilisation.

Indicateur	Cible	Résultat 2011-2012	Résultat 2012-2013
Augmentation du taux d'utilisation des services en ligne DE*Clic!*	De 28 % en mars 2011 à 40 % en mars 2014	Le taux d'utilisation des services en ligne DE*Clic!* est passé de 28 % à 34 %.	Le taux d'utilisation des services en ligne DE*Clic!* est passé de 34 % à 39 %.

L'augmentation du taux d'utilisation des services en ligne DE*Clic!*, incluant DE*Clic!* Express et DE*Clic!* Comptoir, qui est passé de 34 % en mars 2012 à 39 % en mars 2013, est en partie attribuable au succès du nouveau service DE*Clic!* Comptoir mis en place au bureau de Québec en février 2013 et au bureau de Montréal en mars 2013. Au lieu de remplir sa demande de façon traditionnelle au moyen d'un formulaire papier, on peut maintenant remplir et transmettre par voie électronique son formulaire de demande de certificat et de copie d'acte en utilisant un poste informatique en libre-service. Préalablement, le préposé doit, à des fins d'authentification, saisir certains renseignements sur le requérant ainsi que les modalités de paiement choisies et lui remettre un reçu de transaction avec un identifiant personnel. Depuis qu'il est offert, 58 % des demandeurs se présentant au comptoir ont opté pour ce service.

Déploiement de l'extranet des thanatologues

En 2012-2013, le Directeur de l'état civil a également poursuivi le déploiement d'un extranet sur la base d'un projet pilote permettant à des thanatologues de transmettre une version électronique de la déclaration de décès et de demander, pour le compte de leur client, un certificat de décès. Les résultats obtenus jusqu'ici sont concluants, et les essais se poursuivront avec d'autres maisons funéraires en 2013-2014.

Vérification de la validité d'un certificat ou d'une copie d'acte

Depuis novembre 2012, le Directeur de l'état civil offre gratuitement sur son site Internet le service Vérification de la validité d'un certificat ou d'une copie d'acte, permettant à une personne, un organisme ou une entreprise qui a en main un document d'état civil d'en vérifier la validité. Grâce à ce service, on peut aussi savoir si le document a été déclaré perdu ou volé, si le décès de la ou de l'une des personnes visées par le document a été inscrit au registre de l'état civil du Québec ou si une mention de dissolution de mariage ou de dissolution d'union civile a été portée à l'acte.

Indicateur	Cible	Résultat 2011-2012	Résultat 2012-2013
Augmentation du taux d'utilisation du Service québécois de changement d'adresse en ligne	De 54 % en 2010-2011 à 60 % en 2013-2014	Le taux d'utilisation du Service québécois de changement d'adresse en ligne est passé de 54 % à 57 %.	Le taux d'utilisation du Service québécois de changement d'adresse en ligne est passé de 57 % à 56 %.

En 2012-2013, parmi les 635 635 demandes de changement d'adresse effectuées par l'intermédiaire du Service québécois de changement d'adresse, 56 % ont été faites en ligne, ce qui est sensiblement le même taux qu'en 2011-2012. La mise en ligne du parcours lié à l'événement de vie Déménager permettra probablement d'augmenter le taux d'utilisation du Service québécois de changement d'adresse en ligne au cours du prochain exercice financier.

Indicateur	Cible	Résultat 2011-2012	Résultat 2012-2013
Augmentation progressive du nombre d'utilisateurs de Mon dossier citoyen	De 15 700 au 31 mars 2011 à 100 000 d'ici mars 2014	Au 31 mars, le nombre d'utilisateurs de Mon dossier citoyen était de 43 488.	Au 31 mars, le nombre d'utilisateurs de Mon dossier citoyen était de 78 692.

Au 31 mars 2013, le nombre d'utilisateurs de Mon dossier citoyen était de 78 692, déduction faite des dossiers annulés[9]. Un an plus tôt, il était de 43 488. Ce bond considérable d'environ 80 % par rapport à l'exercice précédent est principalement attribuable à la mise en ligne du nouveau parcours Déménager, en juillet 2012 pour la version française et en novembre 2012 pour la version anglaise. C'est l'un des parcours les plus consultés. Il représente 52 % des parcours enregistrés en 2012-2013.

Évolution du Service de repérage de l'information gouvernementale

Des travaux ont été réalisés afin de faire évoluer le Service de repérage de l'information gouvernementale. L'objectif est d'offrir un moteur de recherche gouvernemental plus performant permettant de mieux repérer l'information sur les sites Web gouvernementaux. Plus de 75 sites de ministères et organismes utiliseront cet outil. Cette implantation s'inscrit dans le plan d'action du président du Conseil du trésor pour l'utilisation du logiciel libre.

9. On peut créer un dossier et décider ensuite de l'annuler au moyen d'une fonctionnalité de Mon dossier citoyen.

Indicateur	Cible	Résultat 2011-2012	Résultat 2012-2013
Augmentation progressive du nombre d'utilisateurs de Mon dossier dans l'espace Entreprises	De 15 900 au 31 mars 2011 à 50 000 d'ici mars 2014	Au 31 mars, le nombre d'utilisateurs de Mon dossier dans l'espace Entreprises était de 19 120.	Au 31 mars, le nombre d'utilisateurs de Mon dossier dans l'espace Entreprises était de 19 323.

En 2012-2013, le nombre de nouveaux utilisateurs de Mon dossier dans l'espace Entreprises a été de 10 952. Par contre, 10 749 dossiers ont été fermés parce qu'ils étaient demeurés inactifs pendant une période de 18 mois consécutifs.

Une campagne de promotion de Mon dossier dans l'espace Entreprises a été menée en 2012-2013 afin de mieux faire connaître cette application et d'en augmenter le nombre d'utilisateurs. En plus des moyens de communication traditionnels comme la participation à des salons et à des événements, Services Québec a misé sur les médias sociaux en utilisant les plateformes Twitter, YouTube et LinkedIn.

Par ailleurs, des travaux sont en cours afin de créer un véritable Dossier entreprise gouvernemental qui offrira une gamme de services destinés aux entreprises.

Indicateur	Cible	Résultat 2011-2012	Résultat 2012-2013
Mise en œuvre de la stratégie d'évolution des modes de prestation de services	Mettre en œuvre la stratégie d'ici mars 2014	Des réflexions sont en cours pour élaborer la stratégie d'évolution des modes de prestation de services.	La stratégie d'évolution des modes de prestation de services a été élaborée et quelques actions ont été réalisées.

Une stratégie d'évolution des modes de prestation de services a été élaborée. Cette stratégie vise à répondre aux besoins évolutifs de la clientèle. Plus précisément, les objectifs sont d'améliorer les services téléphoniques et au comptoir pour en faciliter l'accès. Au cours de l'exercice 2012-2013, les actions suivantes ont été réalisées en vue de faire évoluer les modes de prestation de services :

- Onze interconnexions entre le Centre de relations avec la clientèle et les ministères et organismes ont été mises en place.
- Le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec a concrétisé le projet de prolongation de ses heures d'ouverture. Depuis juin 2012, il répond aux demandes téléphoniques concernant des renseignements généraux ou un changement d'adresse selon une nouvelle plage horaire, soit de 8 h à 20 h. Auparavant, les heures d'ouverture étaient de 8 h 30 à 16 h 30. Ces nouvelles heures d'ouverture permettent un accès plus facile aux services publics. Le projet s'est avéré concluant, car du 4 juin 2012 au 31 mars 2013, 19 476 appels ont été traités, et ce, sans effort publicitaire.
- Depuis décembre 2012, le bureau de services situé sur le boulevard Lebourgneuf à Québec, qui cohabitait déjà avec la Société de l'assurance automobile du Québec, offre les services au comptoir de la Régie de l'assurance maladie du Québec. En plus d'un service d'accueil commun pour Services Québec et pour la Régie, Services Québec offre le service d'aiguillage, d'authentification, de prise de photo et d'encaissement pour la Régie. Au besoin, Services Québec soutient la prestation de services de la Régie pour le renouvellement de cartes d'assurance maladie.

Élaboration de la stratégie de migration vers le Web

La stratégie de migration de la clientèle vers le Web et son plan de mise en œuvre ont été élaborés au cours de l'exercice financier. Cette stratégie vise à augmenter progressivement l'utilisation des services en ligne en informant les clientèles de l'existence de ces services et en leur offrant un accompagnement à cet égard.

Objectif stratégique 1.5

Enrichir les services d'accompagnement de la clientèle dans l'utilisation de la prestation électronique de services

Les citoyens et les entreprises qui ont besoin d'assistance pour utiliser un service en ligne ou repérer une information dans le Portail gouvernemental de services peuvent en faire la demande au personnel de Services Québec. Il leur suffit de communiquer par téléphone ou par courriel avec le Centre de relations avec la clientèle ou de se rendre à l'un des bureaux de Services Québec.

Services Québec veut enrichir les services d'accompagnement dans une perspective d'utilisation optimale des modes de prestation, en favorisant le libre-service. L'enrichissement de la fonction d'accompagnement de la clientèle pour l'utilisation des services électroniques est un volet abordé dans la stratégie de migration de la clientèle vers le Web et dans le plan d'action qui en découle.

Pour la période 2012-2013, Services Québec a offert à ses préposés des formations adaptées afin qu'ils puissent accompagner efficacement la clientèle relativement à la Déclaration de l'employeur en matière d'équité salariale, aux services en ligne du Registraire des entreprises, à Mon dossier citoyen, au service d'authentification gouvernementale clicSÉQUR – Citoyens et au service DE*Clic!* Comptoir.

En 2012-2013, Services Québec a traité 26 664 demandes d'accompagnement dans l'utilisation de services électroniques, dont la majorité au comptoir.

Indicateur	Cible	Résultat 2011-2012	Résultat 2012-2013
Taux de satisfaction à l'égard des services d'accompagnement	90 % de satisfaction	Un sondage sur la satisfaction sera réalisé d'ici mars 2014.	Un sondage sur la satisfaction sera réalisé d'ici mars 2014.

3.2 Augmenter l'adhésion des partenaires à la prestation intégrée de services

Axe 2 – Des alliances stratégiques

Objectif stratégique 2.1

Faire connaître Services Québec comme spécialiste en prestation intégrée de services

Indicateur	Cible	Résultat 2011-2012	Résultat 2012-2013
Taux de ministères et organismes gouvernementaux joints en fonction de la stratégie de promotion	100 % des ministères et organismes gouvernementaux	La stratégie de promotion a été élaborée à la fin de l'exercice 2011-2012.	100 % des ministères et organismes gouvernementaux visés ont été joints.

Après avoir déposé en 2011-2012 une stratégie de promotion, Services Québec déposait, en novembre 2012, un plan de communication visant à se faire connaître comme spécialiste en prestation intégrée de services auprès des ministères et organismes. Ce plan prévoit plusieurs moyens pour joindre non seulement les ministères et organismes actuellement partenaires de Services Québec, mais également tous ceux qui ont une déclaration de services aux citoyens et qui sont répertoriés dans la cartographie des services.

Le déploiement des moyens prévus dans ce plan de communication a débuté à l'automne 2012 et se poursuivra en 2013-2014. Ces moyens ont permis de joindre jusqu'à maintenant 100 % des partenaires visés, notamment par des présentations auprès du Forum des dirigeants des grands organismes et du Comité interministériel sur la simplification de l'accès aux services, ainsi que par l'envoi d'un bulletin d'information destiné aux partenaires.

Objectif stratégique 2.2

Rallier les ministères et organismes gouvernementaux à la prestation intégrée de services

Indicateur	Cible	Résultat 2011-2012	Résultat 2012-2013
Taux de satisfaction à l'égard du processus de consultation	85 % de satisfaction	Un sondage sur la satisfaction sera réalisé d'ici mars 2014.	Un sondage sur la satisfaction sera réalisé d'ici mars 2014.

En 2012-2013, Services Québec a consulté Revenu Québec, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, la Régie de l'assurance maladie du Québec, la Régie des rentes du Québec et le Secrétariat aux institutions démocratiques et à la participation citoyenne afin de discuter d'éventuelles avenues de collaboration pour le développement de la prestation intégrée de services. Ces premières rencontres serviront de base à la conception d'un processus de consultation formel d'éventuels partenaires, processus qui sera mis en place en 2013-2014 et à l'égard duquel la satisfaction sera évaluée.

Indicateur	Cible	Résultat 2011-2012	Résultat 2012-2013
Nombre de nouveaux partenariats conclus	s. o.	Douze partenariats ont été conclus.	Vingt-huit partenariats ont été conclus.

La stratégie et le plan d'action visant à accroître les partenariats avec les ministères et les organismes ont été approuvés à l'automne 2012 et ont donné de bons résultats. Ainsi, Services Québec a conclu 28 nouveaux partenariats avec des ministères et des organismes en 2012-2013.

Tableau 8 – Nouveaux partenariats conclus entre Services Québec et des ministères et organismes gouvernementaux

Ministère ou organisme gouvernemental partenaire	Objet du partenariat
Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse	Les modalités de transfert d'appels.
Commission de la construction du Québec	Les modalités de transfert d'appels.
Commission de l'équité salariale	La prise en charge et l'accompagnement des entreprises qui doivent produire une Déclaration de l'employeur en matière d'équité salariale.
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport	La prise en charge du service d'obtention de relevés de notes et diplômes au bureau de Baie-Comeau.
Ministère de la Santé et des Services sociaux	La prise en charge des appels téléphoniques, des services postaux et des services aux comptoirs relatifs au Dossier santé Québec.
Ministère de la Santé et des Services sociaux	La prise en charge des services de renseignement et de l'accompagnement des citoyens faisant une demande de destruction complète des renseignements selon l'article 176 de la Loi concernant le partage de certains renseignements de santé.
Ministère de la Santé et des Services sociaux	La prise en charge des renseignements sur la grippe H3N2.
Ministère de la Sécurité publique	Les modalités de transfert d'appels.
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	Les modalités de transfert d'appels.
	La mise en service d'un visioguichet de services au bureau de Nicolet.
	Le partage d'information sur le portail gouvernemental de services aux entreprises.
Ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire	Les modalités de transfert d'appels.
Ministère des Finances et de l'Économie – Épargne Placements Québec	Les modalités de transfert d'appels.
Ministère du Conseil exécutif	La prise en charge du site Internet Espace J du Secrétariat à la Jeunesse.
Ministère du Tourisme, lequel fait partie intégrante du ministère des Finances et de l'Économie depuis septembre 2012	Les modalités de transfert d'appels.
	Le partage d'information sur le portail gouvernemental de services aux entreprises.
Ministère du Travail	Les modalités de transfert d'appels.
Office de la protection du consommateur	Les modalités de transfert d'appels.
Protecteur du citoyen	Les modalités de transfert d'appels.
Régie des alcools, des courses et des jeux	Les modalités de transfert d'appels.
Régie de l'assurance maladie du Québec	Le soutien à la prestation de services de la Régie ainsi que la cohabitation au bureau de services à Québec.
Régie du bâtiment du Québec	La prise en charge des examens de qualification au bureau de Services Québec à Sherbrooke.
Secrétariat du Conseil du trésor	La prise en charge des appels téléphoniques concernant le Registre des entreprises non admissibles aux contrats publics.

Tableau 9 – Nouveaux partenariats conclus entre le Directeur de l'état civil, Services Québec et des ministères et organismes gouvernementaux

Ministère ou organisme gouvernemental partenaire	Objet du partenariat
Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances	La consultation du registre de l'état civil pour la validation et la mise à jour des données de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (mise en place de la déclaration unique de décès et de la déclaration unique de changement de nom ou de la mention du sexe).
Curateur public du Québec	La consultation du registre de l'état civil pour la transmission des renseignements sur les décès et les changements de nom ou de mention du sexe et pour la validation de renseignements d'état civil (mise en place de la déclaration unique de décès et de la déclaration unique de changement de nom ou de la mention du sexe).
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	La consultation du registre de l'état civil en cas de décès de prestataires du Régime québécois d'assurance parentale (mise en place de la déclaration unique de décès).
Régie des rentes du Québec	La communication de renseignements aux fins de la demande d'inscription au dépôt direct des versements du paiement de Soutien aux enfants (bonification de la déclaration unique de naissance).
Régie du bâtiment du Québec	La consultation du registre de l'état civil pour la communication et la transmission de renseignements sur les décès (mise en place de la déclaration unique de décès).

Par ailleurs, plusieurs ministères et organismes ont contribué à des projets visant la prestation intégrée de services, notamment l'évolution de l'offre de services aux entreprises et la livraison des déclarations uniques et des parcours liés aux événements de vie Déménager et Perdre son autonomie.

Comité interministériel sur la simplification de l'accès aux services pour les citoyens et les entreprises

Services Québec a mis en place un comité interministériel permanent afin de favoriser le partage de l'information et le développement d'une compréhension commune en ce qui concerne le développement de services intégrés. Le Comité interministériel sur la simplification de l'accès aux services pour les citoyens et les entreprises regroupe, outre des représentants de Services Québec et du Directeur de l'état civil, des membres en provenance de 14 ministères et organismes.

Indicateur	Cible	Résultat 2011-2012	Résultat 2012-2013
Nombre de partenariats renouvelés	s. o.	Un partenariat a été renouvelé.	Aucun partenariat n'a été renouvelé.

La majorité des ententes contiennent une clause de renouvellement automatique, c'est-à-dire une tacite reconduction aux termes prévus dans l'entente. Le présent indicateur n'inclut que les renouvellements impliquant des modifications aux clauses du partenariat. C'est pourquoi Services Québec ne fait état d'aucun renouvellement en 2012-2013.

Objectif stratégique 2.3

Rallier des partenaires qui ne font pas partie de l'administration gouvernementale québécoise à la prestation intégrée de services

Indicateur	Cible	Résultat 2011-2012	Résultat 2012-2013
Nombre de nouveaux partenariats	s. o.	Un partenariat a été conclu.	Deux partenariats ont été conclus.

Une entente a été signée en mars 2013 entre le Directeur de l'état civil, Services Québec et Affaires autochtones et Développement du Nord Canada dans le cadre des travaux entourant la mise en place d'une déclaration unique de décès. Cette entente prévoit que le Directeur de l'état civil communiquera au ministère fédéral des renseignements relatifs au décès afin que le Registre des Indiens soit mis à jour. Elle permettra aussi de bonifier la déclaration unique de naissance en offrant la possibilité aux nouveaux parents concernés d'entamer, au moment de déclarer la naissance de leur enfant au registre de l'état civil du Québec, les démarches relatives à l'inscription de leur enfant au Registre des Indiens s'il est admissible.

L'étude d'opportunité concernant l'intégration du service PerLE (permis et licences pour les entreprises), géré par Industrie Canada, dans l'espace Entreprises du Portail gouvernemental de services ayant été concluante, Services Québec a signé une entente avec Industrie Canada en mars 2013 afin de réaliser cette intégration. PerLE est un service en ligne qui permet d'obtenir la liste des permis et licences exigés par les autorités fédérales, provinciales et municipales, lors du démarrage d'une entreprise et aux différentes étapes de sa croissance. L'intégration de PerLE au Portail gouvernemental de services est prévue en 2013-2014. Les municipalités désireuses d'y participer pourront y faire ajouter leurs permis et certificats.

Par ailleurs, Services Québec a continué sa participation au Conseil de la prestation des services du secteur public, qui regroupe des responsables de la prestation de services des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. Il a également participé au comité sur l'aiguillage des clientèles entre Services Québec et Service Canada, qui vise à favoriser le continuum des services des gouvernements fédéral et provincial au Québec, et il a pris part aux rencontres de la Table des sous-ministres fédéral, provinciaux et territoriaux sur la collaboration relative à la prestation de services.

En 2012-2013, Services Québec a aussi tenu, en partenariat avec Service Canada, une trentaine de rencontres d'information à l'intention des aînés du Québec ou de leurs relayeurs, notamment dans les régions de Montréal et de la Gaspésie. Ces rencontres ont été l'occasion de présenter les services des gouvernements fédéral et provincial.

Objectif stratégique 2.4

Optimiser les mécanismes de suivi et d'évaluation des ententes

Indicateur	Cible	Résultat 2011-2012	Résultat 2012-2013
Taux d'ententes de partenariat évaluées en 2013-2014	100 % des ententes évaluées	Les ententes de partenariat seront évaluées d'ici mars 2014.	Les ententes de partenariat seront évaluées d'ici mars 2014.

Indicateur	Cible	Résultat 2011-2012	Résultat 2012-2013
Taux de satisfaction des partenaires	85 % de satisfaction	Un sondage sera réalisé d'ici mars 2014.	77 % des partenaires ont indiqué un niveau de satisfaction élevé.

En février 2013 a eu lieu un premier sondage destiné aux hauts dirigeants des ministères et des organismes partenaires de Services Québec. La proportion des partenaires ayant indiqué un niveau de satisfaction élevé a atteint 77 %, et le taux de réponse a été de 52 %. Les résultats de ce sondage serviront de base pour mesurer, dans le futur, les effets des améliorations apportées au regard des relations partenariales.

En 2012-2013, Services Québec a mis au point un mécanisme de suivi et d'évaluation des ententes. Le modèle proposé, basé sur le cycle de vie d'une entente, comprend quatre grandes étapes de suivi et inclut l'évaluation de la satisfaction des partenaires par rapport aux ententes. Il met en lumière le rôle important des collaborateurs internes dans le suivi des ententes et prévoit la transmission régulière d'information à la haute direction.

3.3 Créer un milieu de travail stimulant

Axe 3 – Un personnel mobilisé

Objectif stratégique 3.1

Fidéliser le personnel dans un contexte de mobilité

Indicateur	Cible	Résultat 2011-2012	Résultat 2012-2013
Taux des membres du personnel ayant indiqué un niveau de satisfaction élevé au sondage sur la satisfaction au travail	De 48,4 % en 2009 à 55 % en 2011 et à déterminer pour 2013	La collecte des données obtenues au moyen du sondage sur la satisfaction au travail a débuté le 19 mars 2012. Les résultats seront présentés au cours de l'exercice 2012-2013.	47,2 % des membres du personnel ont indiqué un niveau de satisfaction élevé.

En 2012, un sondage visant à évaluer la satisfaction au travail du personnel de Services Québec a été réalisé. Ce sondage mesure aussi les effets des plans d'amélioration sectoriels adoptés en 2010. La proportion des membres du personnel ayant indiqué un niveau de satisfaction élevé lors du sondage de 2012 était de 47,2 %, comparativement à 48,4 % en 2009. Bien que la cible de 55 % pour 2011 n'ait pas été atteinte, le niveau de satisfaction moyen du personnel est équivalent à celui de 2009, c'est-à-dire de 7,4 sur 10.

Les résultats ont été présentés et des discussions ont eu lieu dans toutes les unités, ce qui a conduit à la préparation de plans d'action dans les principaux secteurs. Ces plans d'action prévoient notamment l'amélioration des communications internes, la bonification du contenu de la journée d'accueil et l'élaboration de profils de compétences.

Valorisation et fidélisation du personnel

Services Québec a adopté en janvier 2013 une stratégie de valorisation et de fidélisation du personnel. Les actions découlant de la stratégie sont regroupées selon quatre grands axes : la gestion des compétences, la gestion de la main-d'œuvre, l'organisation du travail et la reconnaissance. La mise en œuvre de ces actions est décrite dans le plan d'action qui accompagne la stratégie.

Quelques actions ont été réalisées en 2012-2013 :

- Une banque d'intérêt organisationnelle a été mise en place en août 2012. Elle permet au personnel de faire connaître ses intérêts et ses compétences particulières.
- Dans le but de favoriser le travail d'équipe, cinq ateliers ayant pour thème « À la recherche de l'équipe efficace » ont été proposés aux membres du personnel appelés à travailler en équipe.
- Des chroniques ont été rédigées à l'intention des gestionnaires pour les soutenir dans l'exercice de leur leadership.
- Au 1er octobre 2012, Services Québec prenait en charge le traitement des signalements et des plaintes en matière de harcèlement psychologique, qui avait d'abord été confié au Centre des services partagés du Québec. Ce transfert a donné lieu à la mise à jour de la politique et à des activités de sensibilisation auprès des gestionnaires.
- Dans un contexte de satisfaction au travail et de reconnaissance, la présidente-directrice générale qui était en poste jusqu'en septembre 2012 a instauré une nouvelle activité de rencontre avec le personnel, « Les matinées avec la PDG ». Elle a rencontré le personnel de moins de 35 ans et les bâtisseurs de Services Québec.
- Services Québec a mis sur pied un Comité stratégique en ressources humaines, qui est responsable de conseiller le président-directeur général par intérim notamment en ce qui concerne la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre, les profils de compétences, la stratégie de recrutement, la répartition des primes de complexité et le plan de développement des compétences.

Reconnaissance

Le travail du personnel de Services Québec a encore été reconnu et récompensé cette année. Une employée s'est vu décerner un Mérite québécois de la sécurité civile lors du Colloque national sur la sécurité civile et incendie, et une gestionnaire s'est vu remettre le prix Gestionnaire de PROJET dans la catégorie Services aux clientèles lors de la cérémonie des Prix Reconnaissance 2012 de l'Alliance des cadres de l'État.

Services Québec a également reçu une mention spéciale dans la catégorie Gouvernement en ligne aux Prix d'excellence de l'administration publique du Québec organisés par l'Institut d'administration publique de Québec.

Objectif stratégique 3.2

Développer et valoriser l'expertise du personnel

Indicateur	Cible	Résultat 2011-2012	Résultat 2012-2013
Taux des membres du personnel ayant participé à au moins une activité de perfectionnement au cours de l'année	De 57 % en 2010-2011 à 70 % en 2013-2014	Les membres du personnel ont participé à au moins une activité de perfectionnement au cours de l'année dans une proportion de 79 %.	Les membres du personnel ont participé à au moins une activité de perfectionnement au cours de l'année dans une proportion de 76 %.

Au cours de l'exercice 2012-2013, des efforts considérables ont été investis dans le développement des compétences du personnel. En effet, 76 % des membres du personnel ont participé à au moins une activité de perfectionnement portant sur l'acquisition d'habiletés ou de connaissances ou sur leur intégration dans l'organisation et leur cheminement de carrière. Services Québec a ainsi dépassé l'objectif de 70 % qu'il s'était fixé pour 2013-2014.

La Politique organisationnelle de développement des personnes et des compétences ainsi que le cadre de gestion qui s'y rapporte ont été adoptés. Cette révision a permis de circonscrire les objectifs de développement en fonction du *Plan stratégique 2011-2014*, notamment en définissant mieux les rôles et responsabilités de chacun. La Politique comprend maintenant le programme d'accueil et d'intégration du nouveau personnel ainsi que le cadre de développement des compétences des gestionnaires.

En juillet 2012, un nouvel outil de référence a été mis en ligne pour fournir au personnel de l'information sur les concours et sur les banques de candidatures ainsi que sur la préparation aux examens de sélection et la gestion du stress avant et pendant ces examens.

De plus, des ateliers sur le développement professionnel ont été proposés, auxquels ont participé 80 employés ainsi que tous les gestionnaires.

Indicateur	Cible	Résultat 2011-2012	Résultat 2012-2013
Taux des membres du personnel qui considèrent avoir du défi dans leur emploi dans le sondage sur la satisfaction au travail	De 48,9 % en 2009 à 55 % en 2011 et à déterminer pour 2013	La collecte des données obtenues au moyen du sondage sur la satisfaction au travail a débuté le 19 mars 2012. Les résultats seront présentés au cours de l'exercice 2012-2013.	57,3 % des membres du personnel considèrent avoir du défi dans leur emploi.

Le sondage sur la satisfaction au travail du personnel de Services Québec mené en 2012 mesurait également la proportion des membres du personnel qui considèrent avoir du défi dans leur emploi. La cible de 55 % a été dépassée, puisque 57,3 % des membres du personnel ont attribué à cet élément une note variant entre 8 et 10 sur 10.

Objectif stratégique 3.3

Accroître la performance et l'efficience par un processus d'amélioration continue

Indicateur	Cible	Résultat 2011-2012	Résultat 2012-2013
Nombre de processus mis en place ou améliorés par année	80 processus à mettre en place et 10 processus à améliorer en 2012-2013 50 processus à mettre en place et 20 processus à améliorer en 2013-2014	Un inventaire des processus ainsi qu'une démarche visant à déterminer les processus à mettre en place ou à améliorer en priorité ont été réalisés.	83 processus ont été mis en place et 11 processus ont été améliorés.

À la suite d'un recensement des processus, Services Québec a fixé ses cibles en avril 2012, soit la mise en place de 80 processus et l'amélioration de 10 processus en 2012-2013 ainsi que la mise en place de 50 processus et l'amélioration de 20 processus en 2013-2014.

En 2012-2013, les cibles ont été atteintes. L'organisation a mis en place 83 processus. Ceux-ci concernent notamment la gestion de projets et de partenariats, l'administration de l'organisation, l'authentification gouvernementale clicSÉQUR – Citoyens et le Répertoire des programmes et services du gouvernement du Québec.

Au cours de l'exercice, 11 processus ont été améliorés, dont le processus de traitement des demandes de dotation, le processus de traitement des plaintes et commentaires, et le processus d'insertion d'actes étrangers du Directeur de l'état civil.

Par ailleurs, Services Québec a adopté la norme de modélisation *Business process modeling notation* afin de faciliter la modélisation de ses processus et d'assurer la cohérence de leur architecture. Dix-sept membres du personnel de diverses unités ont été formés à l'interprétation ou à la modélisation des processus selon cette norme.

Indicateur	Cible	Résultat 2011-2012	Résultat 2012-2013
Taux de projets réalisés selon le cadre de gestion en 2013-2014	100 % des projets réalisés selon le cadre de gestion	Un projet visant l'évolution du Bureau de projets est amorcé et un cadre de gestion de projet est en cours d'élaboration.	Le projet visant l'évolution du Bureau de projets est réalisé. Le cadre de gestion de projet a été approuvé et mis en place.

Le projet visant l'évolution du Bureau de projets, amorcé en 2011-2012, s'est terminé en 2012-2013. Ce projet a, entre autres, permis à l'organisation de se doter d'un cadre de gestion de projet. Celui-ci a été approuvé à l'été 2012 et a été implanté progressivement au sein de l'organisation au cours de l'exercice 2012-2013. Le cadre de gestion de projet constitue la référence pour la gestion de tous les projets de Services Québec. Il établit les modalités de gestion de projet inspirées des meilleures pratiques en la matière afin que les dirigeants de projet disposent d'un parcours de gestion adapté au contexte de Services Québec et que les ressources qui participent aux projets puissent connaître l'ensemble des règles de gestion utilisées.

Une section sur la gestion des projets a été mise en ligne sur le site intranet, dans laquelle se trouve le cadre de gestion ainsi que les outils de gestion de projet qui en découlent. Des séances de formation ont aussi été organisées à l'intention des chefs de projets.

Un cadre de gestion de portefeuille de projets a également été implanté. Il a été mis en application pour gérer le premier portefeuille de projets de Services Québec, qui a été défini pour 2012-2013. Le portefeuille de l'exercice 2013-2014 a également été préparé. Il a été approuvé en mars 2013.

Les outils sont maintenant en place pour que tous les projets soient dorénavant réalisés selon le cadre de gestion en vigueur dans l'organisation.

4 PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le *Plan d'action de développement durable 2009-2013* de Services Québec a été publié en 2009 et révisé en 2010-2011.

Objectif gouvernemental 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

Objectif de Services Québec **Poursuivre la promotion du concept et des principes de développement durable auprès des employés.**	
ACTION 1	**Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du *Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation à la démarche de développement durable.***
Indicateurs	Taux d'employés sensibilisés au développement durable Taux d'employés formés à la prise en compte des principes de développement durable
Résultats de l'année	Durant l'exercice 2012-2013, Services Québec a poursuivi ses activités de sensibilisation au développement durable. Ainsi, 77 nouveaux employés ont été rencontrés dans le cadre de 5 séances d'accueil, et 5 rencontres ont été tenues avec les différents comités de gestion de Services Québec. De plus, 18 capsules de sensibilisation ont été produites et publiées dans l'intranet, ce qui a permis de sensibiliser l'ensemble du personnel. Au cours du même exercice, 113 des 147 membres du personnel désignés par le comité de direction pour être formés à la prise en compte des principes de développement durable ont reçu la formation prévue, ce qui représente une proportion de 77 %. Services Québec a donc dépassé la cible qu'il s'était fixée, à savoir former 50 % des membres du personnel désignés. Deux membres du personnel ont par ailleurs été formés à la gestion responsable des impressions. Le but était de les sensibiliser à la production écoresponsable de documents. Ces deux personnes seront appelées à former et à conseiller le personnel de Services Québec en cette matière.

Objectif de Services Québec Favoriser le partage des expertises entre les ministères et les organismes de la fonction publique québécoise.	
ACTION 2	**Participer à des réseaux d'échange et de partage sur le développement durable.**
Indicateur	Nombre de projets ou d'actions ayant fait l'objet de la mise en commun d'expertises
Résultats de l'année	En 2012-2013, Services Québec a poursuivi sa collaboration au groupe de travail sur le développement durable du Centre d'expertise des grands organismes. Il a participé à plusieurs échanges sur le navettage durable et le partage de certains outils permettant la réduction des émissions de gaz à effet de serre. De plus, il a contribué à la mise en commun d'outils de sensibilisation qui sont propres à certaines thématiques. Services Québec, tout comme les autres membres, a également échangé sur les bonnes pratiques et sur les bons coups réalisés au sein de son organisation. Un des éléments marquants abordés par le groupe au cours de la dernière année concernait les effets de la prolongation de la Stratégie gouvernementale de développement durable sur la mise en œuvre des plans d'action respectifs des membres. Les discussions ont aussi porté sur l'ajout dans ces plans d'une action liée à l'Agenda 21 de la culture. Services Québec a également participé à trois séances du Comité interministériel de développement durable et à quatre séances de formation offertes par le Bureau de coordination du développement durable du ministère du Développement durable, de l'Environnement, de la Faune et des Parcs.

Objectif gouvernemental 2

Dresser et actualiser périodiquement le portrait du développement durable au Québec.

Objectif de Services Québec Rendre accessible aux citoyens et aux entreprises, en un même endroit, l'information sur la démarche gouvernementale de développement durable.	
ACTION 3	**Publier une section Développement durable sur le Portail gouvernemental de services.**
Indicateur	Nombre de visites et de pages vues dans la section Développement durable
Résultats de l'année	En 2012-2013, la section Développement durable présentée dans la page d'accueil du Portail gouvernemental de services a fait l'objet de 15 023 visites, et 18 448 pages ont été vues. Quant à la section Développement durable de l'espace Entreprises du Portail, elle a fait l'objet de 10 364 visites, et 17 659 pages ont été vues.

Objectif gouvernemental 5

Mieux préparer les communautés à faire face aux événements pouvant nuire à la santé et à la sécurité, et en atténuer les conséquences.

Objectif de Services Québec Jouer un rôle de premier plan dans la coordination des communications gouvernementales lors de sinistres réels ou appréhendés.	
ACTION 4	**Responsabiliser les citoyens par rapport aux comportements préventifs à adopter et aux gestes à faire lors de situations d'urgence.**
Indicateur	Nombre de visites et de pages vues dans la section Urgence Québec du Portail gouvernemental de services
Résultats de l'année	Au cours de l'année 2012-2013, la section Urgence Québec du Portail gouvernemental de services a fait l'objet de 57 352 visites, et 102 445 pages ont été vues.

Objectif de Services Québec Jouer un rôle de premier plan dans la coordination des communications gouvernementales lors de sinistres réels ou appréhendés.	
ACTION 5	**Créer et héberger le Centre d'expertise en communication du risque et d'urgence, en partenariat avec les universités.**
Indicateurs	Nombre de mandats réalisés Nombre de demandes ponctuelles auxquelles le Centre a répondu
Résultats de l'année	Cinq grands dossiers ont fait l'objet de discussions, et le Centre a répondu à 70 demandes ponctuelles.

Objectif de Services Québec Jouer un rôle de premier plan dans la coordination des communications gouvernementales lors de sinistres réels ou appréhendés.	
ACTION 6	**Mettre en place des sous-comités « Communication » au sein des comités interministériels de gestion des risques auxquels participe Services Québec.**
Indicateurs	Nombre de sous-comités « Communication » ayant tenu au moins une réunion au cours des 12 derniers mois Nombre de produits de communication élaborés en commun
Résultats de l'année	En 2012-2013, Services Québec a participé à huit sous-comités « Communication ». Il a mis au point 10 produits de communication, dont 8 liés à la démarche de planification « La Lièvre » et 2 liés à d'éventuelles fermetures prolongées de ponts.

Objectif gouvernemental 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

Objectif de Services Québec Contribuer aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.	
ACTION 7	**Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.**
Indicateur	État d'avancement de la mise en œuvre du Cadre de gestion environnementale
Résultats de l'année	Plusieurs actions prévues dans le Cadre de gestion environnementale ont été accomplies. Afin de favoriser une diminution des gaz à effet de serre causés par les transports, une campagne de promotion des services du Réseau de transport de la Capitale, de la Société de transport de Montréal et de la Société de transport de Lévis a été réalisée. Des courriels ont également été envoyés à l'ensemble du personnel pour faire la promotion des périodes d'essai gratuit, et pour l'informer sur le programme L'abonne BUS Travailleur et sur le Privilège STM. De plus, les membres du personnel ont été sensibilisés à l'achat de produits et de services écoresponsables. Un répertoire à cet effet a été mis à leur disposition, et une procédure leur a été communiquée afin qu'ils privilégient l'utilisation de ce répertoire au moment de faire des achats. Le projet de gestion intégrée de l'impression et de l'imagerie, qui vise la réduction de la consommation, a été en partie réalisé. Ce projet vise à doter Services Québec d'imprimantes, de photocopieurs, de télécopieurs et de numériseurs qui répondent davantage à des critères d'écoresponsabilité. Services Québec dispose ainsi maintenant d'un parc d'appareils multifonctions sous la responsabilité du Centre de services partagés du Québec. Le projet a permis de retirer 107 appareils et de les remplacer par 27 appareils multifonctions et 19 imprimantes. Afin qu'il puisse utiliser de façon optimale les fonctionnalités de ces appareils permettant de réduire la consommation de papier et de carton, le personnel a été formé à leur utilisation. Au total, 13 séances de formation ont été offertes. Ces appareils disposent également de fonctionnalités permettant de mesurer la consommation de papier et d'encre.

Objectif gouvernemental 16

Accroître la productivité et la qualité des emplois en faisant appel à des mesures écologiquement et socialement responsables.

Objectif de Services Québec Accroître la satisfaction au travail du personnel.	
ACTION 8	**Améliorer certaines pratiques organisationnelles et de gestion.**
Indicateur	Degré de satisfaction au travail des employés
Résultats de l'année	Selon le sondage mené en 2012 sur la satisfaction au travail du personnel, le niveau de satisfaction moyen est le même qu'en 2009, soit 7,4 sur 10. La proportion des membres du personnel ayant indiqué un niveau de satisfaction élevé était de 47,2 % comparativement à 48,4 % en 2009. À la lumière de ces résultats, Services Québec a élaboré et mis en œuvre les plans d'action sectoriels visant l'augmentation de la satisfaction au travail du personnel. Services Québec s'est doté d'une stratégie de valorisation et de fidélisation du personnel. Enfin, pour améliorer certaines pratiques organisationnelles et de gestion, Services Québec a diffusé dans son intranet, à l'intention de l'ensemble de ses gestionnaires, de nouvelles chroniques portant sur les habiletés en matière de ressources humaines.

Objectif de Services Québec Réduire les délais associés au traitement des déclarations acheminées au Directeur de l'état civil par les partenaires.	
ACTION 9	**Diminuer le risque d'erreurs dans les déclarations acheminées au Directeur de l'état civil par les partenaires.**
Indicateurs	Nombre d'outils élaborés Proportion des déclarations nécessitant un suivi sur le nombre total de déclarations reçues
Résultats de l'année	Cette action était terminée au 31 mars 2012.

Objectif gouvernemental 20

Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience.

Objectif de Services Québec Faciliter l'accès aux services gouvernementaux dans les régions du Québec.	
ACTION 10	**Promouvoir le regroupement de services gouvernementaux en région.**
Indicateur	Nombre d'ententes conclues avec les ministères et les organismes
Résultats de l'année	En 2012-2013, Services Québec a conclu deux ententes visant le regroupement de services en régions. Ces deux ententes concernent le bureau de services de Québec situé sur le boulevard Lebourgneuf. L'une d'elles permet une cohabitation avec la Société de l'assurance automobile du Québec et la Régie de l'assurance maladie du Québec. Plusieurs services gouvernementaux sont maintenant offerts au même endroit. La seconde entente permet à Services Québec de soutenir la prestation de services de la Régie de l'assurance maladie du Québec en ce qui a trait au renouvellement des cartes d'assurance maladie et d'offrir les services d'accueil, d'aiguillage, d'authentification, de prise de photo et d'encaissement.

Objectif gouvernemental 23

Intensifier la coopération avec les partenaires nationaux et internationaux sur des projets intégrés de développement durable.

Objectif de Services Québec Partager son expertise avec les partenaires nationaux et internationaux dans les domaines liés à sa mission.	
ACTION 11	**Devenir collaborateur du Centre de valorisation internationale de l'expertise publique québécoise.**
Indicateurs	Nombre de missions de coopération réalisées avec le Centre de valorisation internationale de l'expertise publique québécoise Nombre de délégations étrangères accueillies
Résultats de l'année	En 2012-2013, aucune mission n'a été réalisée. Toutefois, une intervention-conseil a été effectuée à distance. Services Québec a accueilli une délégation de la Belgique en avril 2012. L'organisation a également rencontré des représentants du Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise.

5 UTILISATION DES RESSOURCES

5.1 Ressources humaines et accès à l'égalité en emploi

Au cours de l'exercice 2012-2013, l'organisation a embauché 30 employés réguliers, 86 occasionnels de même que 141 étudiants et a accueilli 6 stagiaires. Ainsi, un total de 263 personnes ont été embauchées au cours de l'exercice, comparativement à 235 l'année précédente.

Tableau 10 – Embauche totale

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	30	86	141	6

Le nombre d'employés réguliers était de 627 au 31 mars 2013, comparativement à 642 en 2011-2012. L'écart est en partie attribuable au nombre élevé de départs à la retraite.

La répartition de l'effectif en poste au 31 mars 2013 par unités administratives est présentée au tableau 11.

Au cours de l'exercice 2012-2013, Services Québec a utilisé 806,1 équivalents temps complet. Au 31 mars 2013, son effectif était de 949 personnes, comparativement à 960 au 31 mars 2012.

Tableau 11 – Répartition de l'effectif par unités administratives

Unité administrative	Employés réguliers	Occasionnels	Étudiants et stagiaires	Total
Unités relevant du président-directeur général	13	1	1	**15**
Direction générale du secrétariat, de l'administration et des communications	83	10	3	**96**
Directeur de l'état civil	153	33	5	**191**
Vice-présidence au développement des services et au partenariat	114	15	9	**138**
Vice-présidence aux relations avec les citoyens et les entreprises	264	190	55	**509**
Total	**627**	**249**	**73**	**949**

Tableau 12 – Effectif en poste[a] au 31 mars 2013 par secteurs d'activité

Secteur d'activité ou orientation stratégique	Total
Prestation électronique de services	72
Centre de relations avec la clientèle	215
Réseau de services	298
Directeur de l'état civil	191
Administration, gouvernance et communications	173
Total	**949**

a. Effectif en poste : nombre de personnes occupant un poste au 31 mars 2013.

Taux de départs volontaires (taux de roulement) du personnel régulier

Tableau 13 – Taux de départs volontaires[a] (taux de roulement) du personnel régulier

	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Taux de départs volontaires	20 %	14 %	11 %

a Le taux des années précédentes a été revu pour respecter la nouvelle façon de calculer le taux de départs volontaires, soit en se basant sur l'effectif moyen de l'année plutôt que sur la population au 1er avril.

Formation et perfectionnement du personnel

Tableau 14 – Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au perfectionnement du personnel par champs d'activité

Champ d'activité	Année civile 2012
Formation à la tâche	460 204 $
Bureautique et technologies	92 181 $
Communications	86 368 $
Gestion	54 340 $
Droit et finances	23 299 $
Autres activités de formation	22 705 $

Tableau 15 – Évolution des dépenses en formation

	Année civile 2012
Proportion de la masse salariale (%)	1,5 %
Jours de formation par personne	3,6 jours
Somme allouée par personne	770 $

Au total, 3 426 jours de formation ont été offerts à 960 personnes (incluant les étudiants), ce qui représente 3,6 jours par personne. Les coûts associés à la formation sont de 739 097 $, dont 108 368 $ reliés directement à la formation et aux déplacements, et 630 729 $ aux salaires. Le pourcentage de la masse salariale consacré à la formation est de 1,5 %, ce qui respecte l'obligation fixée par la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

Tableau 16 – Jours de formation selon les catégories d'emploi

Catégorie d'emploi	Année civile 2012
Cadres	96
Professionnels	488
Fonctionnaires	2 354
Étudiants	488

Planification de la main-d'œuvre

Au cours de l'exercice 2012-2013, on a enregistré 36 départs à la retraite, dont 33 concernent des employés réguliers.

Dans le cadre des travaux de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre, des analyses de vulnérabilité concernant les personnes clés de plusieurs directions ont été réalisées.

Représentativité des groupes cibles

En 2012-2013, l'embauche globale de membres des groupes cibles représentait 16,7 % de l'embauche d'employés réguliers.

Tableau 17 – Taux d'embauche de membres des groupes cibles

Statut d'emploi	Embauche totale 2012-2013	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi[a]
Réguliers	30	3	0	0	2	5	16,7 %
Occasionnels	86	8	1	0	3	12	14,0 %
Étudiants	141	10	1	0	3	14	9,9 %
Stagiaires	6	0	0	0	0	0	0,0 %
Total	**263**	21	2	0	8	**31**	**11,8 %**

a. Le taux d'embauche par statut d'emploi se calcule selon le nombre total de personnes issues du groupe visé dans un statut donné par rapport à l'embauche totale en 2012-2013 dans le statut en question.

Tableau 18 – Taux d'embauche de membres des groupes cibles par statut d'emploi

Statut d'emploi	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Réguliers	24,0 %	18,8 %	16,7 %
Occasionnels	13,6 %	9,0 %	14,0 %
Étudiants	16,9 %	17,3 %	9,9 %
Stagiaires	20,0 %	0,0 %	0,0 %

Tableau 19 – Représentativité des membres de groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible	2011		2012		2013	
	Effectif régulier	Taux de représentativité	Effectif régulier	Taux de représentativité	Effectif régulier	Taux de représentativité
Communautés culturelles	30	5,9 %	43	6,7 %	43	6,9 %
Autochtones	1	0,2 %	4	0,6 %	4	0,6 %
Anglophones	6	1,2 %	7	1,1 %	7	1,1 %
Personnes handicapées	9	1,8 %	15	2,3 %	15	2,4 %

Tableau 20 – Représentativité des membres de groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats par catégories d'emplois à la fin de mars 2013

Groupe cible	Personnel professionnel[a]		Personnel de bureau et technicien		Total	
	Effectif régulier	Taux de représentativité	Effectif régulier	Taux de représentativité	Effectif régulier	Taux de représentativité
Communautés culturelles	13	2,1 %	30	4,8 %	43	6,9 %
Autochtones	1	0,1 %	3	0,5 %	4	0,6 %
Anglophones	1	0,1 %	6	1,0 %	7	1,1 %
Personnes handicapées	5	0,8 %	10	1,6 %	15	2,4 %

a Cette catégorie inclut les avocats, les notaires et les conseillers en gestion des ressources humaines.

Représentativité des femmes

Tableau 21 – Taux d'embauche des femmes au 31 mars 2013

	Effectif régulier	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	23	72	97	5	197
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2012-2013	76,7 %	83,7 %	68,8 %	83,3 %	74,9 %

Tableau 22 – Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2013

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel[a]	Personnel de bureau et technicien	Personnel ouvrier	Total
Nombre total d'employés réguliers	53	208	365	1	627
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	30	135	302	0	467
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier	56,6 %	64,9 %	82,7 %	0,0 %	74,5 %

a Cette catégorie inclut les avocats, les notaires et les conseillers en gestion des ressources humaines.

Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

Services Québec privilégie l'embauche de personnes handicapées pour pourvoir les postes réguliers. Au besoin, le travail est organisé et les installations sont adaptées de façon à contribuer au bien-être de ces personnes. Ainsi, Services Québec respecte les objectifs du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées.

5.2 Bonis au rendement

Le *Plan d'action pour la réduction et le contrôle des dépenses 2010-2014* prévoit la suspension du versement des primes au rendement accordées aux cadres pour les exercices financiers 2010-2011 et 2011-2012.

Le décret du 4 avril 2012 portant sur l'application de l'article 8 des *Règles concernant la rémunération et les autres conditions de travail des titulaires d'un emploi supérieur à temps plein* prévoit que le maximum de la grille des

pourcentages de boni au rendement correspond à 0 % pour toute cote d'évaluation obtenue pour l'année de référence du 1er avril 2011 au 31 mars 2012.

Les ministères et organismes concernés doivent rendre compte des bonis versés au cours de l'exercice 2012-2013 pour la période d'évaluation du 1er avril 2011 au 31 mars 2012.

Aucun boni au rendement n'a été accordé aux cadres de Services Québec en 2012-2013.

5.3 Ressources budgétaires et financières

Tableau 23 – Répartition des sources de financement pour les exercices 2012-2013 et 2011-2012 (en milliers de dollars)

Source de financement	2012-2013			2011-2012	
	Budget	Revenus		Revenus	
	($)	($)	(%)	($)	(%)
Gouvernement du Québec					
Honoraires de gestion – Conseil du trésor	46 866	46 533	50 %	51 836	57 %
Gouvernement en ligne[a]	–	–	–	5 835	6 %
Honoraires de gestion – Portail gouvernemental de services et clicSÉQUR	8 950	13 300	14 %	–	–
	55 816	**59 833**	**64 %**	**57 671**	**63 %**
Honoraires de gestion					
Ententes – Services Québec	15 558	14 627	15 %	13 983	15 %
Ententes – Directeur de l'état civil	953	952	1 %	1 022	1 %
Tarification aux usagers – Directeur de l'état civil	19 216	18 606	20 %	19 029	21 %
	35 727	**34 185**	**36 %**	**34 034**	**37 %**
Total	**91 543**	**94 018**	**100 %**	**91 705**	**100 %**

a Honoraires provenant de la Provision pour augmenter, avec l'approbation du Conseil du trésor, tout crédit pour la réalisation de projets liés au gouvernement en ligne.

Les revenus pour l'exercice financier 2012-2013 totalisent 94,0 millions de dollars. Ils ont augmenté de 2,3 millions de dollars par rapport à l'exercice précédent et dépassent de 2,5 millions de dollars ceux prévus dans le budget.

Les revenus provenant de la Provision pour augmenter, avec l'approbation du Conseil du trésor, tout crédit pour la réalisation de projets liés au gouvernement en ligne sont nuls, car cette provision n'est plus utilisée depuis le début de l'exercice 2012-2013.

Les honoraires de gestion liés au Portail gouvernemental de services et au service d'authentification gouvernementale clicSÉQUR s'élèvent à 13,3 millions de dollars en 2012-2013. Il s'agit d'une nouvelle source de financement, découlant du transfert, depuis le 1er avril 2012, de certains actifs du Secrétariat du Conseil du trésor à Services Québec relativement au Portail gouvernemental de services et à clicSÉQUR. Les revenus réels dépassent ceux prévus dans le budget initial, car le financement des activités n'était pas déterminé au moment de la préparation du budget.

Les honoraires de gestion facturés aux partenaires de Services Québec en vertu d'ententes ont quant à eux augmenté par rapport à 2011-2012. Cette variation s'explique notamment par les honoraires se rapportant à clicSÉQUR.

Enfin, les revenus provenant de la tarification aux usagers du Directeur de l'état civil ont diminué comparativement à l'exercice précédent. Cette diminution est principalement attribuable à la baisse du nombre de demandes de certificats et de copies d'actes reçues. La diminution est toutefois atténuée par l'indexation des tarifs. L'écart entre les revenus et le budget s'explique principalement par une surestimation du nombre de demandes de certificats et de copies d'actes et du nombre de demandes traitées dans un délai accéléré.

Tableau 24 – Utilisation des ressources financières pour les exercices 2012-2013 et 2011-2012 par secteur d'activité (en milliers de dollars)

Secteur d'activité	2012-2013			2011-2012	
	Budget	Dépenses	Variation	Dépenses	Variation
Prestation électronique de services	24 298	20 474	3 824	10 997	9 477
Centre de relations avec la clientèle	13 767	11 841	1 926	12 748	(907)
Réseau de services	24 990	23 548	1 442	24 467	(919)
Directeur de l'état civil	15 200	14 252	948	14 427	(175)
Administration, gouvernance et communications	20 464	19 413	1 051	18 394	1 019
Total	**98 719**	**89 528**	**9 191**	**81 033**	**8 495**

Les dépenses pour l'exercice financier 2012-2013 sont supérieures de 8,5 millions de dollars à celles engagées pour l'exercice 2011-2012 et inférieures de 9,2 millions de dollars à celles prévues dans le budget.

L'augmentation des dépenses liées à la prestation électronique de services par rapport à l'exercice 2011-2012 s'explique principalement par le transfert de certains actifs du Secrétariat du Conseil du trésor à Services Québec, notamment de ceux liés au Portail gouvernemental de services et à clicSÉQUR. L'écart entre les dépenses et le budget est principalement attribuable à la gestion rigoureuse des dépenses exercée afin d'atteindre, entre autres, les cibles énoncées dans la Politique de réduction des dépenses ainsi qu'aux dépenses moins élevées que prévu pour l'amortissement et pour l'hébergement de clicSÉQUR.

Les dépenses du Centre de relations avec la clientèle ont diminué comparativement à l'exercice précédent. Cette diminution est surtout attribuable à l'amortissement du projet de mise en œuvre du Centre de relations avec la clientèle, qui a pris fin en 2011-2012. L'écart entre les dépenses et le budget s'explique principalement par des dépenses moins élevées que prévu pour les traitements et les avantages sociaux ainsi que pour l'amortissement.

Dans le Réseau de services, la diminution des dépenses par rapport à l'exercice précédent s'explique en majeure partie par l'amortissement. En effet, l'amortissement des projets liés au déploiement des centres et des points de services a pris fin en 2011-2012. L'écart entre les dépenses et le budget s'explique en majeure partie par le fait que des projets prévus n'ont pas été réalisés ainsi que par des amortissements moins importants que ceux prévus.

La variation observée dans les dépenses pour 2012-2013 relativement au budget du Directeur de l'état civil est principalement liée à l'optimisation des processus de travail.

Enfin, l'augmentation des dépenses engagées en matière d'administration, de gouvernance et de communications en 2012-2013 par rapport à l'exercice 2011-2012 s'explique majoritairement par les coûts supplémentaires résultants de l'harmonisation de l'infrastructure technologique utilisée par Services Québec, qui visait la normalisation et le rehaussement des outils de bureautique ainsi que la modernisation du parc informatique. L'écart entre les dépenses et le budget témoigne de la gestion rigoureuse des dépenses exercée afin d'atteindre notamment les cibles énoncées dans la Politique de réduction des dépenses.

5.4 Mesures de réduction des dépenses

En vertu de la Politique de réduction des dépenses 2010-2014, adoptée par le conseil d'administration le 22 novembre 2010, Services Québec s'est fixé pour l'exercice 2012-2013 un objectif global de compression de sa masse salariale et de ses dépenses de nature administrative de 3,2 millions de dollars, dont au minimum 1,7 million de dollars visaient les dépenses de nature administrative. Les objectifs fixés dans la Politique de réduction des dépenses ont été atteints.

Tableau 25 – Mesures de réduction des dépenses (en milliers de dollars)

Type de dépenses	Base de référence 2009-2010 ($)	Dépenses réelles visées par la Politique 2012-2013 ($)	Réduction des dépenses 2012-2013 ($)	Cible de réduction 2012-2013 (%)
Masse salariale	49 001	47 748	1 253	3
Dépenses de nature administrative	18 686	14 949	3 738	9
Total	**67 687**	**62 697**	**4 991**	**s. o.**

Les dépenses de nature administrative présentées au tableau 25 incluent les dépenses engagées pour la formation, les déplacements et la publicité, qui sont assujetties à une réduction particulière de 25 %.

Tableau 26 – Mesures de réduction des dépenses pour la formation, les déplacements et la publicité (en milliers de dollars)

Type de dépenses	Base de référence 2009-2010	Dépenses réelles visées par la Politique 2012-2013
Formation, déplacements et publicité	569	440

Pour l'exercice 2012-2013, Services Québec a atteint et même dépassé l'objectif de réduction des dépenses en ce qui concerne la formation, les déplacements et la publicité. En effet, les dépenses de l'exercice s'élèvent à 0,4 million de dollars alors que le maximum permis selon la Politique de réduction des dépenses était de 0,6 million de dollars.

5.5 Ressources informationnelles

Services Québec a travaillé en 2012-2013 à la réalisation de 38 projets en ressources informationnelles. Une partie importante des efforts a été consacrée à la réalisation d'études et d'analyses préliminaires visant, entre autres, à obtenir les autorisations pour amorcer l'étape de réalisation des projets. Le tableau suivant présente le nombre de projets en cours, entrepris, terminés ou suspendus durant l'exercice.

Tableau 27 – Projets en ressources informationnelles pour l'exercice 2012-2013

Statut des projets	Nombre de projets
Nombre de projets en cours le 1er avril 2012	4
Nombre de projets entrepris au cours de 2012-2013	34
Nombre de projets en cours le 31 mars 2013	16
Nombre de projets terminés au cours de 2012-2013	21
Nombre de projets suspendus en 2012-2013	1

Les dépenses de Services Québec engagées pour ces projets en ressources informationnelles de même que pour les activités de continuité et d'encadrement liées à ces ressources sont présentées dans le tableau suivant.

Tableau 28 – Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles pour l'exercice 2012-2013 (en milliers de dollars)

Activités	Dépenses et investissements prévus	Dépenses et investissements réels	Écarts
Encadrement	4 008	3 919	89
Continuité	48 709	42 676	6 033
Projets			
en phase préalable à la réalisation	2 946	2 806	140
en phase réalisation	5 398	2 331	3 067
Total	**61 061**	**51 732**	**9 329**

Les activités de continuité ont donné lieu à des dépenses moins élevées que prévu parce que le coût du transfert de certains actifs du Secrétariat du Conseil du trésor à Services Québec s'est avéré inférieur à ce que prévoyait le budget initial et que les dépenses liées à clicSÉQUR ont été moins importantes que prévu.

L'augmentation appréciable des dépenses engagées en 2012-2013 par rapport à celles engagées en 2011-2012, qui étaient de 14,8 millions de dollars, est également liée à ce transfert.

Tableau 29 – État d'avancement des principaux projets en ressources informationnelles pour l'exercice 2012-2013 et ressources qui y sont affectées (en milliers de dollars)

Projet	Avancement[a]	Ressources humaines prévues (ETC[b])	Ressources humaines utilisées (ETC)	Ressources financières prévues ($)	Ressources financières utilisées ($)	Écart financier[c] ($)
Transmission des déclarations de naissance par voie électronique	37 %	0,9	0,4	72	39	33
Implantation du service PerLE dans l'espace Entreprises du Portail gouvernemental de services	14 %	2,1	0,5	309	32	277
Bonification de l'espace Entreprises	100 %	1,1	1,0	473	151	322
Révision des processus de la Direction des orientations et affaires juridictionnelles – Changement de nom	38 %	3,1	0,7	248	49	199
Révision des processus de la Direction des orientations et affaires juridictionnelles – Insertion des actes faits hors du Québec	100 %	1,3	0,4	104	85	19
DE*Clic!* Comptoir[d]	100 %	0,8	0,8	65	73	(8)
Évolution du Service de repérage de l'information gouvernementale – Déploiement[d]	80 %	0,5	0,3	88	64	24
Positionnement de l'offre de services aux entreprises	100 %	2,3	2,4	498	713	(215)
Dossier de présentation stratégique 2011-2014 – clicSÉQUR – Citoyens	80 %	2,4	1,4	1 151	745	406
Dossier de présentation stratégique 2011-2014 – Mon dossier citoyen	94 %	8,2	2,5	2 601	978	1 623

a Le pourcentage d'avancement d'un projet correspond à l'avancement des livrables durant tout le projet.
b Le nombre d'ETC correspond à la contribution du personnel régulier et occasionnel à la réalisation d'un projet. Toutefois, le coût de toutes les ressources humaines consacrées à un projet est pris en compte pour établir les ressources financières nécessaires.
c Au cours de l'exercice 2012-2013, Services Québec a révisé à la baisse les taux moyens utilisés pour calculer le coût des ressources internes affectées aux projets, ce qui entraîne un écart entre les ressources financières prévues et celles qui ont été utilisées.
d Ces projets ont été approuvés après la production de la programmation annuelle en ressources informationnelles de l'exercice 2012-2013. Au moment d'en estimer les coûts, les taux moyens utilisés pour calculer le coût des ressources internes avaient déjà été révisés à la baisse.

La phase de réalisation du projet d'implantation du service PerLE dans l'espace Entreprises du Portail gouvernemental de services a été retardée parce que l'entente avec Industrie Canada a été conclue plus tard que prévu, soit en mars 2013. La majeure partie du budget de réalisation sera utilisée en 2013-2014.

L'écart entre le coût initial et le coût final du projet de bonification de l'espace Entreprises s'explique par le fait que les besoins ont été précisés tout au long du projet. Les efforts requis pour le réaliser ont été moindres que prévu, ce qui a réduit le besoin de recourir à des ressources externes.

L'écart entre les coûts prévus et réels du projet de révision des processus de la Direction des orientations et affaires juridictionnelles liés au changement de nom pour l'exercice 2012-2013 s'explique par le fait que certaines activités prévues en 2012-2013 ont été reportées à 2013-2014 afin de respecter la capacité organisationnelle.

La réalisation du projet de positionnement de l'offre de services aux entreprises a nécessité des travaux plus complexes que ce qui avait été envisagé. Ainsi, les ressources financières nécessaires pour mener le projet à terme ont été plus importantes que prévu.

Parmi les activités liées au développement de clicSÉQUR – Citoyens, un dossier d'affaires portant sur la modernisation de l'interface a été produit en 2012-2013 comme prévu. Le dépôt d'un dossier complémentaire sur l'amélioration de la fonction de vérification de l'identité, qui nécessitera des travaux auxquels devront participer d'autres ministères et organismes, est planifié pour le prochain exercice.

En 2012-2013, les travaux liés au dossier de présentation stratégique 2011-2014 de Mon dossier citoyen ont principalement consisté en études et analyses relatives à l'orientation du développement de Mon dossier citoyen et de nouvelles fonctionnalités. L'écart entre le coût planifié et le coût réel du projet est attribuable à deux éléments en particulier. Les besoins ont été davantage circonscrits, ce qui a eu pour conséquence de réduire le nombre de travaux à réaliser au cours de l'exercice financier. Certains travaux ont par ailleurs été reportés au prochain exercice afin de tenir compte de la capacité organisationnelle.

6 ÉTATS FINANCIERS DE L'EXERCICE TERMINÉ AU 31 MARS 2013

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers de Services Québec ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

Services Québec reconnaît qu'il est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui le régissent.

Le conseil d'administration a surveillé la façon dont la direction s'est acquittée des responsabilités qui lui incombaient en matière d'information financière jusqu'au 31 mars 2013. Il a été assisté dans ses responsabilités par le Comité de vérification dont les membres ne font pas partie de la direction. Les états financiers sont approuvés par la sous-ministre.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers de Services Québec, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada et son rapport expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer la direction pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

PIERRE E. RODRIGUE
Sous-ministre adjoint
Direction générale de Services Québec

ANDRÉ LECLERC
Directeur
Fonds des biens et des services

Québec, le 17 juin 2013

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de Services Québec, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2013, l'état des résultats et de l'excédent cumulé, l'état de la variation des actifs financiers nets et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives incluses dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur et, notamment, de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers, afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de Services Québec au 31 mars 2013, ainsi que des résultats de ses activités, des gains et pertes de réévaluation, de la variation de ses actifs financiers nets et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

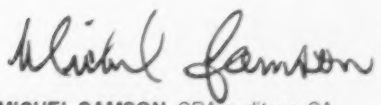
Observation

Sans pour autant modifier mon opinion, j'attire l'attention sur la note 16 des états financiers qui fait état de l'abolition de Services Québec au 1er avril 2013.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, à l'exception des changements apportés aux méthodes comptables relatives aux instruments financiers expliqués à la note 3, ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec par intérim,



MICHEL SAMSON, CPA auditeur, CA

Québec, le 17 juin 2013

SERVICES QUÉBEC
ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'EXCÉDENT CUMULÉ

POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2013

	BUDGET	RÉEL	
	2012-2013	2013	2012
REVENUS			
Honoraires de gestion - Conseil du trésor	46 865 500 $	46 532 800 $	51 836 200 $
Honoraires de gestion (note 4)	24 338 903	27 912 836	19 688 459
Services du Directeur de l'état civil (note 5)	20 168 814	19 558 216	20 050 985
Autres	170 000	13 875	129 197
	91 543 217	94 017 727	91 704 841
CHARGES			
Traitements et avantages sociaux	51 467 754	49 711 319	49 107 023
Services de transport et de communication	4 988 614	4 518 885	4 802 862
Maintien et hébergement technologique du Portail	4 162 241	5 234 107	1 956 254
Services professionnels et administratifs	17 045 598	10 912 411	10 994 667
Entretien et réparations	236 330	246 535	390 349
Loyers	8 085 200	8 600 957	7 799 078
Fournitures et approvisionnements	779 142	609 049	887 068
Intérêts sur la dette à long terme	31 010	31 304	122 006
Intérêts et frais bancaires	347 350	261 844	269 592
Amortissement des immobilisations corporelles	11 521 000	9 239 109	4 638 836
Perte nette sur radiation d'immobilisations corporelles	-	115 066	18 792
Créances douteuses	55 000	47 485	46 038
	98 719 239	89 528 071	81 032 565
EXCÉDENT (DÉFICIT) DE L'EXERCICE	(7 176 022)	4 489 656	10 672 276
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT	24 734 022	24 734 022	14 061 746
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN	17 558 000 $	29 223 678 $	24 734 022 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

SERVICES QUÉBEC
ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

AU 31 MARS 2013

	2013	2012
ACTIFS FINANCIERS		
Encaisse	4 891 285 $	18 176 096 $
Avance au fonds général du fonds consolidé du revenu sans intérêt ni modalités d'encaissement	12 868 838	16 318 870
Créances (note 6)	31 207 028	4 898 790
	48 967 151	39 393 756
PASSIFS		
Charges à payer et frais courus (note 8)	10 873 542	6 749 081
Provision pour vacances (note 9)	6 010 133	5 440 720
Dette à long terme (note 10)	20 674 805	772 422
Provision pour congés de maladie (note 9)	8 613 442	8 736 854
Revenus reportés	785 292	323 142
	46 957 214	22 022 219
ACTIFS FINANCIERS NETS	**2 009 937 $**	**17 371 537 $**
ACTIFS NON FINANCIERS		
Charges payées d'avance	340 882 $	160 190 $
Immobilisations corporelles (note 11)	26 872 859	7 202 295
	27 213 741	7 362 485
EXCÉDENT CUMULÉ	**29 223 678 $**	**24 734 022 $**

OBLIGATIONS CONTRACTUELLES (note 12)

ÉVÉNEMENT POSTÉRIEUR À LA DATE DES ÉTATS FINANCIERS (note 16)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

BRIGITTE PELLETIER
Sous-ministre
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

SERVICES QUÉBEC
ÉTAT DE LA VARIATION DES ACTIFS FINANCIERS NETS

POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2013

	BUDGET	RÉEL	
	2012-2013	2013	2012
EXCÉDENT (DÉFICIT) DE L'EXERCICE	(7 176 022) $	4 489 656 $	10 672 276 $
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(39 334 946)	(29 024 739)	(1 915 520)
Amortissement des immobilisations corporelles	11 521 000	9 239 109	4 638 836
Perte nette sur radiation d'immobilisations corporelles	-	115 066	18 792
Produit de disposition d'immobilisations corporelles	-	-	1 500
	(27 813 946)	(19 670 564)	2 743 608
Acquisition de charges payées d'avance	(140 000)	(340 882)	(160 190)
Utilisation de charges payées d'avance	137 000	160 190	139 423
	(3 000)	(180 692)	(20 767)
(DIMINUTION) AUGMENTATION DES ACTIFS FINANCIERS NETS	(34 992 968)	(15 361 600)	13 395 117
ACTIFS FINANCIERS NETS AU DÉBUT	18 994 000	17 371 537	3 976 420
ACTIFS FINANCIERS NETS (DETTE NETTE) À LA FIN	**(15 998 968) $**	**2 009 937 $**	**17 371 537 $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers

SERVICES QUÉBEC
ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2013

	2013	2012
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Excédent de l'exercice	4 489 656 $	10 672 276 $
Éléments sans effet sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations corporelles	9 239 109	4 638 836
Virement des revenus reportés	(230 063)	(186 877)
Perte nette sur radiation d'immobilisations corporelles	115 066	18 792
	13 613 768	15 143 027
Variation des actifs et passifs liés aux activités de fonctionnement :		
Créances	(26 308 238)	5 573 492
À recevoir du gouvernement du Québec	-	327 922
Charges à payer et frais courus (note 13)	3 643 657	(2 368 145)
Provision pour vacances	569 413	(1 891)
Provision pour congés de maladie	(123 412)	609 059
Revenus reportés	692 213	201 751
Charges payées d'avance	(180 692)	(20 767)
	(21 707 059)	4 321 421
Flux de trésorerie (utilisés pour les) provenant des activités de fonctionnement	(8 093 291)	19 464 448
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisitions d'immobilisations corporelles (note 13)	(2 747 074)	(738 628)
Produit de disposition d'immobilisations corporelles	-	1 500
Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement en immobilisations	(2 747 074)	(737 128)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Remboursement de la dette à long terme (note 13)	(5 894 478)	(4 791 615)
Flux de trésorerie utilisés pour les activités de financement	(5 894 478)	(4 791 615)
(DIMINUTION) AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	(16 734 843)	13 935 705
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	34 494 966	20 559 261
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN (note 13)	**17 760 123 $**	**34 494 966 $**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers

SERVICES QUÉBEC
NOTES COMPLÉMENTAIRES

31 MARS 2013

1. CONSTITUTION ET MISSION

Services Québec, personne morale au sens du Code civil du Québec, est constitué en vertu de l'article 1 de la *Loi sur Services Québec* (RLRQ, chapitre S-6.3), laquelle est entrée en vigueur le 2 mai 2005.

Sa mission consiste à offrir aux citoyens et aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un guichet unique multiservice afin de leur permettre un accès simplifié à des services publics.

Services Québec finance ses activités par les revenus provenant des frais, commissions et honoraires qu'il perçoit en vertu d'une entente ou d'un décret, du revenu des biens et des services qu'il offre ainsi que des autres sommes qu'il reçoit.

En vertu de l'article 2 de sa loi constitutive, Services Québec est mandataire de l'État et, par conséquent, n'est pas assujetti aux impôts sur le revenu du Québec et du Canada.

À compter du 1er avril 2013, les activités de Services Québec se poursuivent sous le nom du Fonds des biens et des services, au sein du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. La note 16 détaille cette transaction.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

UTILISATION D'ESTIMATIONS

Aux fins de la préparation de ses états financiers, Services Québec utilise prioritairement le *Manuel de comptabilité de l'Institut Canadien des Comptables Agréés pour le secteur public*. L'utilisation de toute autre source de méthodes comptables est cohérente avec les Normes comptables canadiennes du secteur public.

Les états financiers de Services Québec ont été préparés par la direction du Fonds des biens et des services du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (la direction). La préparation des états financiers, conformément aux Normes comptables canadiennes du secteur public, exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et des passifs, de la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des revenus et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux éléments pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont la durée de vie utile des immobilisations corporelles et la provision pour congés de maladie. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

ÉTAT DES GAINS ET PERTES DE RÉÉVALUATION

L'état des gains et pertes de réévaluation n'est pas présenté compte tenu qu'aucun élément n'est comptabilisé à la juste valeur ou libellé en devises étrangères.

INSTRUMENTS FINANCIERS

L'encaisse, l'avance au fonds général du fonds consolidé du revenu et les créances sont classées dans la catégorie des actifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les charges à payer et frais courus, la provision pour vacances et la dette à long terme sont classés dans la catégorie des passifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les coûts de transaction sont ajoutés à la valeur comptable des éléments classés dans la catégorie des instruments financiers évalués au coût lors de leur comptabilisation initiale.

REVENUS

Les revenus sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Les revenus, y compris les gains, sont comptabilisés dans l'exercice au cours duquel ont eu lieu les opérations ou les faits dont ils découlent.

Les revenus provenant des honoraires de gestion et les autres revenus sont constatés lorsqu'il y a une preuve convaincante de l'existence d'un accord, que le service a été rendu ou le bien livré, que son prix est déterminé ou déterminable et que le recouvrement est raisonnablement assuré.

CHARGES

Les charges comprennent le coût des ressources qui sont consommées dans le cadre des activités de fonctionnement de l'exercice et qui peuvent être rattachées à ces activités.

ACTIFS FINANCIERS

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent les postes de l'encaisse ainsi que l'avance au fonds général du fonds consolidé du revenu.

PASSIFS

Provision pour vacances

Aucun calcul d'actualisation n'est jugé nécessaire, puisque la direction estime que les vacances accumulées seront prises dans l'exercice suivant.

Avantages sociaux futurs

Provision pour congés de maladie

Les obligations à long terme découlant des congés de maladie accumulés par les employés sont évaluées sur une base actuarielle au moyen d'une méthode d'estimation simplifiée et selon les hypothèses les plus probables déterminées par le gouvernement. Ces hypothèses font l'objet d'une réévaluation annuelle. Le passif et les charges qui en résultent sont comptabilisés sur la base du mode d'acquisition de ces avantages sociaux par les employés, c'est-à-dire en fonction de l'accumulation et de l'utilisation des journées de maladie par les employés.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interemployeurs à prestations déterminées gouvernementales, compte tenu que Services Québec ne dispose pas de suffisamment d'information pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

Obligations découlant des contrats de location-acquisition

Les contrats de location auxquels Services Québec est partie à titre de preneur, et par lesquels la quasi-totalité des avantages et des risques liés à la propriété lui est transférée, sont constatés à titre d'immobilisations corporelles et inclus dans les obligations découlant de contrats de location-acquisition. Le coût comptabilisé au titre des contrats de location-acquisition représente la valeur actualisée des paiements minimums exigibles en vertu du bail.

Les autres contrats de location sont comptabilisés comme des contrats de location-exploitation et les coûts de location qui en découlent sont inscrits à titre de charges au cours de l'exercice où les faits surviennent.

Revenus reportés

Les sommes perçues affectées à des projets non réalisés ou pour des services non rendus à la fin de l'exercice sont reportées et constatées comme revenus dans l'exercice où les projets sont réalisés ou dans l'exercice où les services sont rendus.

ACTIFS NON FINANCIERS

Charges payées d'avance

Les charges payées d'avance représentent des débours effectués avant la fin de l'exercice pour des services dont Services Québec bénéficiera au cours du ou des prochains exercices. Ces charges seront imputées aux résultats au moment où Services Québec bénéficiera des services acquis.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût et sont amorties sur leur durée de vie utile prévue selon la méthode de l'amortissement linéaire et les durées suivantes :

▪ Améliorations locatives	5 ans
▪ Équipement informatique	3 ans
▪ Matériel et équipement de bureau	5 ans
▪ Équipement et matériel audiovisuel, d'exposition et de photographie	5 ans
▪ Logiciels	5 ans
▪ Portail gouvernemental de services et clicSÉQUR	5 ans
▪ Développement informatique	5 ans

Les immobilisations corporelles en cours de développement sont amorties lorsqu'elles sont terminées et qu'elles sont mises en exploitation.

Réduction de valeur sur les immobilisations corporelles

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité de Services Québec de fournir des services ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation corporelle est inférieure à sa valeur nette comptable, son coût est réduit pour refléter sa baisse de valeur. Les moins-values nettes sur les immobilisations corporelles sont imputées aux résultats de l'exercice. Aucune reprise sur réduction de valeur n'est constatée.

3. MODIFICATIONS DE MÉTHODES COMPTABLES

Présentation des états financiers

Le 1er avril 2012, Services Québec a adopté le chapitre SP 1201, « Présentation des états financiers ». Ce chapitre modifie et remplace le chapitre SP 1200, « Présentation des états financiers ». Les principales modifications sont les suivantes :

- Les gains et pertes de réévaluation sont présentés dans un nouvel état financier.
- L'excédent ou le déficit cumulé est présenté comme étant le total de l'excédent ou du déficit cumulé lié aux activités et des gains et pertes de réévaluation cumulés.

L'adoption de cette norme n'a eu aucune incidence sur les résultats ni sur la situation financière de Services Québec.

Instruments financiers

Le 1er avril 2012, Services Québec a adopté prospectivement le chapitre SP 3450 « Instruments financiers ». Ce nouveau chapitre établit des normes de comptabilisation et d'évaluation des actifs financiers, des passifs financiers et des dérivés non financiers.

Les principaux éléments de ce chapitre sont :

- les éléments compris dans le champ d'application du chapitre sont classés dans l'une ou l'autre des deux catégories d'évaluation : juste valeur, ou coût ou coût après amortissement;
- jusqu'à ce qu'un élément soit décomptabilisé, les gains et pertes découlant de la réévaluation à la juste valeur sont présentés dans l'état des gains et pertes de réévaluation;
- de nouvelles obligations d'information sur les éléments présentés ainsi que sur la nature et l'ampleur des risques découlant des instruments financiers ont été ajoutées et sont présentées à la note 15.

En date du 1er avril 2012, Services Québec :

- a comptabilisé tous ses actifs financiers et ses passifs financiers dans son état de la situation financière et classé les éléments conformément aux catégories prescrites par le chapitre SP 3450;
- a appliqué les critères prescrits par le chapitre SP 3450 pour identifier les actifs financiers et les passifs financiers qui doivent être évalués à la juste valeur;
- a appliqué prospectivement les dispositions relatives à l'évaluation du présent chapitre;
- a comptabilisé tout ajustement de la valeur comptable antérieure comme un ajustement des gains et pertes de réévaluation cumulés à l'ouverture.

L'adoption de cette norme n'a eu aucun impact sur les résultats ni sur la situation financière de Services Québec.

4. HONORAIRES DE GESTION

	2013	2012
Conseil du trésor - Portail et clicSÉQUR	13 300 000 $	- $
Conseil du trésor - Gouvernement en ligne	-	5 843 301
Conseil du trésor - autres	77 357	-
Fonds d'information sur le territoire	7 999 000	8 220 000
Agence du revenu du Québec	2 882 447	2 320 448
Régie de l'assurance maladie du Québec	437 378	806 692
Autres apparentés sous contrôle commun	2 395 187	1 793 609
Non-apparentés	821 467	704 409
	27 912 836 $	**19 688 459 $**

5. SERVICES DU DIRECTEUR DE L'ÉTAT CIVIL

	2013	2012
Demandes de certificats		
Agence du revenu du Québec	5 997 $	3 811 $
Autres apparentés sous contrôle commun	474 860	450 666
Non-apparentés	17 298 830	17 901 362
	17 779 687	18 355 839
Changements de nom		
Autres apparentés sous contrôle commun	130	-
Non-apparentés	163 564	149 591
	163 694	149 591
Attestations		
Agence du revenu du Québec	4 849	5 985
Régie de l'assurance maladie du Québec	2 833	1 843
Autres apparentés sous contrôle commun	62 861	33 556
Non-apparentés	496 982	395 833
	567 525	437 217
Inscriptions et filiations tardives		
Autres apparentés sous contrôle commun	312	203
Non-apparentés	94 860	86 384
	95 172	86 587
Transmissions électroniques de données		
Régie de l'assurance maladie du Québec	134 987	146 563
Autres apparentés sous contrôle commun	180 365	178 768
Non-apparentés	528 533	482 910
	843 885	808 241
Autres		
Autres apparentés sous contrôle commun	-	5 000
Non-apparentés	108 253	208 510
	108 253	213 510
	19 558 216 $	**20 050 985 $**

6. CRÉANCES

	2013	2012
Conseil du trésor	24 961 400 $	823 350 $
Régie de l'assurance maladie du Québec	2 296 953	1 626 663
Agence du revenu du Québec	1 002 498	440 557
Autres apparentés sous contrôle commun	2 328 402	1 448 013
Non-apparentés	617 775	560 207
	31 207 028 $	**4 898 790 $**

7. DÛ AU FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

En vertu du décret nº 336-2011, daté du 30 mars 2011, le gouvernement du Québec a autorisé une ou plusieurs avances pour un montant maximal de 6 000 000 $ à même le fonds général du fonds consolidé du revenu. Ces avances portent intérêt au taux préférentiel de la Banque Nationale du Canada et viendront à échéance le 31 mai 2016. Le taux d'intérêt au 31 mars 2013 est de 3,00 % (2012 : 3,00 %). Au 31 mars 2013 ainsi qu'au 31 mars 2012, les avances étaient inutilisées.

8. CHARGES À PAYER ET FRAIS COURUS

	2013	2012
Fournisseurs et frais courus	1 320 933 $	1 545 743 $
Traitements et avantages sociaux	2 150 446	2 214 447
Centre de services partagés du Québec	4 032 802	2 734 592
Agence du revenu du Québec	2 860 795	-
Autres apparentés sous contrôle commun	508 566	254 299
	10 873 542 $	**6 749 081 $**

9. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS ET PROVISION POUR VACANCES

RÉGIMES DE RETRAITE

Les membres du personnel de Services Québec participent au Régime de retraite des employés du gouvernement du Québec et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE), au Régime de retraite des agents de la paix en services correctionnels (RRAPSC), au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS) ou au Régime de retraite des employés fédéraux intégrés dans une fonction auprès du gouvernement du Québec (RREFQ). Ces régimes interemployeurs sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Au 1er janvier 2013, le taux de cotisation de Services Québec pour le RREGOP a augmenté de 8,94 % à 9,18 % de la masse salariale cotisable, celui pour le RRAPSC a augmenté de 4 % à 6,5 % et celui pour le RRPE et le RRAS est demeuré à 12,30 %. Depuis le 1er janvier 1995, le taux de cotisation employeur au RREFQ est de 0 %.

Les cotisations de Services Québec imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 2 516 323 $ (2012 : 2 280 660 $). Les obligations de Services Québec à l'égard de ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

PROVISIONS POUR VACANCES ET CONGÉS DE MALADIE

	2013		2012	
	Vacances	Congés de maladie	Vacances	Congés de maladie
Solde au début	5 440 720 $	8 736 854 $	5 442 611 $	8 127 795 $
Charges de l'exercice	4 740 041	2 226 919	3 570 537	2 675 064
Prestations versées au cours de l'exercice	(4 170 628)	(2 350 331)	(3 572 428)	(2 066 005)
Solde à la fin	**6 010 133 $**	**8 613 442 $**	**5 440 720 $**	**8 736 854 $**

Description

Services Québec dispose d'un programme d'accumulation des congés de maladie. Ce programme donne lieu à des obligations à long terme dont les coûts sont assumés en totalité par Services Québec.

Actuellement, ce programme ne fait pas l'objet d'une capitalisation pour en pourvoir le paiement.

Les obligations du programme d'accumulation des congés de maladie augmentent au fur et à mesure que les employés rendent des services à Services Québec. La valeur de cette obligation est établie à l'aide d'une méthode qui répartit le coût de ce programme sur la durée de la carrière active des employés.

Accumulation des journées de maladie

Habituellement, une journée de maladie par mois (12 jours par année) est attribuée aux employés réguliers. Pour les employés à temps partiel, à temps réduit ou à qui on a accordé un aménagement du temps de travail, le crédit de congé à attribuer chaque mois peut être d'une journée ou d'une fraction de journée.

Chacune des journées non utilisées est transférable et cumulable jusqu'à ce que survienne un événement particulier (retraite, cessation d'emploi ou décès). Toutefois, certains corps d'emploi ne sont pas soumis aux règles syndicales (par exemple, les cadres). Ces derniers ne peuvent donc pas se prévaloir de l'accumulation de journées de maladie. Les personnes appartenant à ces corps d'emploi conservent toutefois les banques de journées qu'elles ont accumulées dans le passé, et ce, jusqu'à leur retraite, cessation d'emploi ou décès.

Utilisation des journées de maladie

En cas de cessation d'emploi ou de décès, la banque de journées accumulées est remboursée en un seul versement, mais uniquement à 50 % et jusqu'à concurrence de 66 jours.

À la retraite, les personnes ont le choix de se faire rembourser leurs journées accumulées, toujours à 50 % et jusqu'à concurrence de 66 jours, ou celui, après autorisation, d'utiliser leurs journées de maladie accumulées pour une préretraite, c'est-à-dire en conservant leur lien d'emploi jusqu'à ce que leur banque soit épuisée. Ce dernier choix est privilégié par les employés.

Évaluations et estimations subséquentes

Le programme d'accumulation des congés de maladie a fait l'objet d'une actualisation sur la base, notamment, des estimations et des hypothèses économiques à long terme suivantes au 31 mars :

	2013	2012
Taux d'indexation des traitements	De 2,00 % à 4,80 %	De 1,25 % à 4,55 %
Taux d'actualisation	De 0,00 % à 3,97 %	De 0,00 % à 3,91 %
Durée résiduelle moyenne d'activité des salariés actifs	13,20 ans	13,18 ans

10. DETTE À LONG TERME

	2013	2012
Obligation, envers le Secrétariat du Conseil du trésor, de 25 188 172 $, sans intérêt, remboursable sur demande.	19 406 892 $	- $
Obligations, en vertu de contrats de location-acquisition, envers la Société immobilière du Québec, de 1 385 292 $, à des taux variant de 2,90 % à 4,17 %, remboursables par versements mensuels de 10 259 $ incluant capital et intérêts, échéant entre le 30 juin 2016 et le 31 mars 2028.	1 258 712	735 584
Obligation, en vertu d'un contrat de location-acquisition, envers le Centre de services partagés du Québec, de 1 093 525 $, sans intérêt, remboursable au rythme de l'amortissement des actifs acquis.	9 201	36 838
	20 674 805 $	**772 422 $**

Les montants de versements en capital à effectuer au cours des prochains exercices se détaillent comme suit :

	Contrats de location-acquisition
2014	131 664 $
2015	125 837
2016	130 600
2017	96 403
2018	69 606
2019 et suivants	713 803
	1 267 913 $

11. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2013		
	Coût	Amortissement cumulé	Net
Améliorations locatives*	8 296 593 $	6 434 705 $	1 861 888 $
Équipement informatique*	1 803 168	1 435 602	367 566
Matériel et équipement de bureau	2 746 910	2 623 427	123 483
Équipement et matériel audiovisuel, d'exposition et de photographie	137 768	134 434	3 334
Logiciels	267 657	97 491	170 166
Portail gouvernemental de services et clicSÉQUR*	27 017 411	5 800 248	21 217 163
Développement informatique*	8 374 547	6 649 707	1 724 840
	48 644 054	23 175 614	25 468 440
Détenues en vertu de contrats de location-acquisition :			
Améliorations locatives	7 021 564	5 636 589	1 384 975
Équipement informatique	695 348	695 348	-
Logiciels	398 177	378 733	19 444
	8 115 089	6 710 670	1 404 419
	56 759 143 $	**29 886 284 $**	**26 872 859 $**

	2012		
	Coût	Amortissement cumulé	Net
Améliorations locatives	7 738 403 $	5 277 721 $	2 460 682 $
Équipement informatique	1 562 275	1 214 313	347 962
Matériel et équipement de bureau	2 734 999	2 493 465	241 534
Équipement et matériel audiovisuel, d'exposition et de photographie	137 768	125 293	12 475
Logiciels	162 388	63 702	98 686
Portail gouvernemental de services et clicSÉQUR	-	-	-
Développement informatique*	7 964 875	5 600 733	2 364 142
	20 300 708	14 775 227	5 525 481
Détenues en vertu de contrats de location-acquisition :			
Améliorations locatives	6 941 669	5 311 935	1 629 734
Équipement informatique	695 348	695 348	-
Logiciels	398 177	351 097	47 080
	8 035 194	6 358 380	1 676 814
	28 335 902 $	**21 133 607 $**	**7 202 295 $**

Au cours de l'exercice, les acquisitions, les dispositions et l'amortissement ont été de :

	2013		
	Acquisitions	Dispositions	Amortissement
Améliorations locatives*	630 894 $	72 704 $	1 179 364 $
Équipement informatique*	240 893	-	221 289
Matériel et équipement de bureau	11 911	-	129 962
Équipement et matériel audiovisuel, d'exposition et de photographie	-	-	9 141
Logiciels	105 269	-	33 789
Portail gouvernemental de services et clicSÉQUR*	27 017 411	-	5 800 248
Développement informatique*	409 672	-	1 048 974
	28 416 050	72 704	8 422 767
Détenues en vertu de contrats de location-acquisition :			
Améliorations locatives	608 689	528 794	788 706
Logiciels	-	-	27 636
	608 689	528 794	816 342
	29 024 739 $	**601 498 $**	**9 239 109 $**

* Des immobilisations corporelles totalisant 1 033 947 $ (2012 : 336 472 $) sont actuellement en cours de réalisation et ces dernières ne sont pas amorties.

12. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

Contrats de location-exploitation

Les obligations contractuelles relatives aux contrats de location-exploitation, échéant à diverses dates jusqu'en décembre 2017, concernent principalement la location de photocopieurs et se détaillent ainsi :

2014	74 483 $
2015	50 439
2016	43 495
2017	28 484
2018	14 004
	210 905 $

Contrats de services professionnels

Les obligations contractuelles relatives à des contrats de services professionnels, échéant à diverses dates jusqu'en décembre 2015, s'élèvent à 1 823 540 $ pour l'exercice 2013-2014 et à 4 505 905 $ pour les exercices subséquents.

Entente de services partagés

Un engagement relatif à une entente de services partagés avec le Centre de services partagés du Québec, en lien avec les technologies de l'information, s'élève à 7 360 315 $ pour le prochain exercice. À ce montant s'ajoutent des sommes prévues par lettres d'engagement totalisant 1 407 263 $ pour l'exercice 2013-2014 et pour les exercices subséquents. Ces lettres prévoient également des frais d'entretien et de maintenance récurrents qui seront éventuellement ajoutés à l'entente de base en technologies de l'information et qui représentent un montant annuel de 76 000 $.

Des obligations contractuelles relatives à des ententes de services partagés avec le Centre de services partagés du Québec, en lien avec les ressources humaines et les ressources matérielles, s'élèvent respectivement à 1 190 375 $ et à 369 900 $ pour l'exercice 2013-2014.

Un engagement, avec l'Agence du revenu du Québec, relatif à des ententes de service concernant l'utilisation de la fonction de vérification d'identité de Revenu Québec dans le cadre du service clicSÉQUR (volet citoyen) s'élève à 2 773 736 $ pour l'exercice 2013-2014.

13. FLUX DE TRÉSORERIE

La trésorerie et les équivalents de trésorerie figurant dans l'état des flux de trésorerie comprennent les montants suivants comptabilisés à l'état de la situation financière :

	2013	2012
Encaisse	4 891 285 $	18 176 096 $
Avance au fonds général du fonds consolidé du revenu	12 868 838	16 318 870
Trésorerie et équivalents de trésorerie	**17 760 123 $**	**34 494 966 $**

Au cours de l'exercice, des immobilisations corporelles ont été acquises pour un montant de 608 689 $ (2012 : 776 603 $) en contrepartie de dettes à long terme auprès de la Société immobilière du Québec et de 25 188 172 $ (2012 : 0 $) en contrepartie d'une dette à long terme auprès du Secrétariat du Conseil du trésor. En date du 31 mars 2013, le poste « Charges à payer et frais courus » inclut des acquisitions d'immobilisations corporelles représentant 921 333 $ (2012 : 440 529 $).

Les intérêts versés au cours de l'exercice s'élèvent à 31 466 $ (2012 : 151 419 $).

14. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers, Services Québec est apparenté avec tous les ministères et fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec, ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec.

En date du 1er avril 2012, Services Québec a acquis du Secrétariat du Conseil du trésor, à un prix équivalent à leur valeur nette comptable de 25 188 172 $, des actifs compris dans la catégorie « Portail gouvernemental de services et clicSÉQUR ».

Hormis cette acquisition, Services Québec n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

15. GESTION DES RISQUES LIÉS AUX INSTRUMENTS FINANCIERS

Services Québec, par le biais de ses instruments financiers, est exposée à divers risques. La direction a mis en place des politiques et des procédés en matière de contrôle et de gestion qui l'assurent de gérer les risques inhérents aux instruments financiers et d'en minimiser les impacts potentiels. L'analyse suivante présente l'exposition de Services Québec au risque à la date de clôture des états financiers.

Risque de crédit

Le risque de crédit est le risque qu'une partie associée à un instrument financier manque à l'une de ses obligations et, de ce fait, amène l'autre partie à subir une perte financière.

L'exposition maximale de Services Québec au risque de crédit au 31 mars est la suivante :

	2013	2012
Encaisse	4 891 285 $	18 176 096 $
Avance au fonds général du fonds consolidé du revenu	12 868 838	16 318 870
Créances		
Ministères et organismes, municipalités et gouvernement fédéral	31 183 352	4 816 112
Autres créanciers	23 676	82 678
	48 967 151 $	**39 393 756 $**

Le risque de crédit associé aux créances est réduit, puisque de nombreux clients sont des entités gouvernementales ou municipales. Au 31 mars 2013, les montants à recevoir d'entités gouvernementales et municipales représentaient 99,92 % (98,31 % en 2012) du montant total recouvrable.

Services Québec enregistre des provisions pour tenir compte des pertes de crédit potentielles et, à ce jour, ces pertes n'ont pas excédé les prévisions de la direction.

Le tableau suivant présente la balance chronologique des créances, déduction faite de la provision pour créances douteuses, au 31 mars :

	2013	2012
Âge des créances		
30 jours et moins	29 591 833 $	3 611 916 $
De 31 à 60 jours	77 986	338 297
De 61 à 90 jours	58 484	3 459
Plus de 90 jours	1 567 743	996 814
	31 296 046 $	**4 950 486 $**
Provision pour créances douteuses	(93 153)	(66 304)
Autres créances	4 135	14 608
	31 207 028 $	**4 898 790 $**

Le tableau suivant présente un résumé des mouvements reliés à la provision pour créances douteuses de Services Québec :

	2013	2012
Provision pour créances douteuses		
Solde d'ouverture	66 304 $	45 059 $
Charge pour créances douteuses	47 485	46 038
Montants radiés et recouvrements	20 636	24 793
	93 153 $	**66 304 $**

Services Québec est d'avis que la provision pour créances douteuses est suffisante pour couvrir le risque de non-paiement.

Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que Services Québec ne soit pas en mesure de satisfaire ses obligations financières lorsqu'elles viennent à échéance.

Services Québec gère ce risque en établissant des prévisions budgétaires et de trésorerie afin de s'assurer qu'il dispose des fonds nécessaires pour satisfaire ses obligations.

Les flux de trésorerie relatifs aux passifs financiers se détaillent comme suit :

	2013				
	Moins de 1 an	**De 1 à 3 ans**	**De 4 à 5 ans**	**Plus de 5 ans**	**Total**
Charges à payer et frais courus	10 873 542 $	- $	- $	- $	10 873 542 $
Dette à long terme	19 538 556	256 437	166 009	713 803	20 674 805
	30 412 098 $	**256 437 $**	**166 009 $**	**713 803 $**	**31 548 347 $**

	2012				
	Moins de 1 an	**De 1 à 3 ans**	**De 4 à 5 ans**	**Plus de 5 ans**	**Total**
Charges à payer et frais courus	6 749 081 $	- $	- $	- $	6 749 081 $
Dette à long terme	107 646	150 769	124 712	389 295	772 422
	6 856 727 $	**150 769 $**	**124 712 $**	**389 295 $**	**7 521 503 $**

Risque de marché

Le risque de marché est le risque que le cours du marché ou que les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations du prix du marché. Le risque de marché comprend trois types de risques : le risque de change, le risque de taux d'intérêt et l'autre risque de prix. Services Québec est seulement exposé au risque de taux d'intérêt.

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt est le risque que la juste valeur ou que les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des taux d'intérêt du marché. Compte tenu que Services Québec ne détient pas d'instruments financiers portant intérêt à des taux variables et puisqu'il prévoit le remboursement de ses dettes selon l'échéancier prévu, le risque de taux d'intérêt relativement aux flux de trésorerie auquel est exposé Services Québec est minime.

16. ÉVÉNEMENT POSTÉRIEUR À LA DATE DES ÉTATS FINANCIERS

Le 17 avril 2013, le gouvernement du Québec sanctionnait le projet de loi 21 visant l'optimisation de l'action gouvernementale en matière de prestation de services aux citoyens et aux entreprises. Cette loi, dont les dispositions prenaient effet le 1er avril 2013, prévoit l'abolition de Services Québec et la création, au sein du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, du Fonds des biens et des services qui assumera, notamment, les responsabilités jusqu'alors dévolues à Services Québec. Le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale est substitué à Services Québec. Il en acquiert les droits et en assume les obligations. Les actifs et passifs de Services Québec sont transférés au Fonds des biens et des services.

17. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2012 ont été reclassés pour les rendre conformes à la présentation adoptée en 2013.

7 AUTRES EXIGENCES

7.1 Emploi et qualité de la langue française

La nouvelle version de la Politique linguistique gouvernementale adoptée par le Conseil des ministres en mars 2011 a donné lieu à la mise à jour de la Politique linguistique de Services Québec. Celle-ci a été soumise à l'approbation de l'Office québécois de la langue française en juillet 2012 et elle était toujours à l'étude au 31 mars 2013.

En octobre 2012, la composition du Comité permanent sur l'application de la politique linguistique a été revue, et le comité s'est réuni le 1er novembre 2012. Dans les semaines suivantes, ses membres ont soumis par écrit à la responsable de l'application de la politique linguistique leur évaluation des effets qu'entraînerait l'application de la nouvelle version de la politique dans leurs unités respectives. Ils ont également fait état des problèmes soulevés et des solutions qui pourraient être mises en œuvre pour les résoudre.

En décembre 2012, un plan de communication a été produit. Il vise à informer les partenaires de Services Québec et l'ensemble du personnel des changements apportés à la politique linguistique de l'organisation afin qu'ils en tiennent compte dans leurs activités quotidiennes.

En janvier 2013, des messages ont été préparés pour informer les personnes morales, les entreprises et les nouveaux arrivants des changements à venir en matière linguistique à Services Québec. De même, une capsule d'information générale sur le sujet a été préparée pour publication dans l'intranet. Un projet de calendrier de mise en œuvre de la nouvelle politique linguistique a également vu le jour.

Par ailleurs, des échanges entre l'Office québécois de la langue française et Services Québec ont eu lieu de façon régulière en 2012-2013 afin que la prestation de services soit conforme aux exigences des politiques gouvernementales en vigueur relativement à l'application de la Charte de la langue française.

Enfin, au sein de l'organisation, un service de consultations linguistiques et rédactionnelles est offert par une équipe de linguistes, qui assure également la révision linguistique des documents de masse.

7.2 Allégement réglementaire et administratif

Pour donner suite au rapport du Groupe de travail sur la simplification réglementaire et administrative intitulé *Simplifier et mieux réglementer*, adopté le 22 février 2012, le gouvernement a annoncé dans l'énoncé budgétaire 2013-2014 qu'il entend mettre en œuvre les 63 recommandations qui visent à simplifier la vie des entreprises et proposer un environnement d'affaires plus compétitif. Un comité de suivi des 63 recommandations du rapport a d'ailleurs été créé le 24 janvier 2013 par le ministre des Finances et de l'Économie.

Ainsi, au cours de l'année 2012-2013, Services Québec a participé activement à la réalisation des engagements relevant de sa responsabilité. Les mesures mises en place en totalité ou en partie sont présentées dans le tableau 30.

Tableau 30 – Mesures réalisées du plan de réduction du coût des formalités administratives

Mesure	Statut
Élaborer un plan de promotion afin de faire connaître l'espace Entreprises du Portail gouvernemental de services	Réalisé en continu
Bonifier l'espace Entreprises afin	
d'améliorer les fonctionnalités	Réalisé
de créer un mécanisme permettant aux entreprises de formuler des commentaires quant à leur appréciation des services en ligne et de l'information diffusée sur les sites des ministères et organismes	Réalisé en partie
d'offrir une nouvelle section informationnelle et de nouveaux questionnaires thématiques	Réalisé en partie
Simplifier le processus de recherche en ligne des programmes d'aide offerts aux entreprises dans le Portail gouvernemental de services	Réalisé
Analyser et implanter dans l'espace Entreprises, s'il y a lieu, le service PerLE	Réalisé en partie

D'abord, un plan de promotion de l'espace Entreprises a été actualisé et déployé au cours de l'exercice financier 2012-2013. Plusieurs améliorations ont été apportées à l'espace Entreprises dans le Portail gouvernemental de services, notamment l'ajout de fonctionnalités visant le Web 2.0 et de nouvelles passerelles facilitant la navigation vers d'autres sites utiles aux entrepreneurs. L'effet conjugué des actions de promotion et des améliorations apportées à l'espace Entreprises au cours de l'année a généré une hausse de 16 % du nombre de visites sur le site en 2012-2013, par rapport à 2011-2012.

De plus, Services Québec a conclu avec Industrie Canada une entente visant l'implantation du service PerLE dans le Portail gouvernemental de services. Il a également mis sur pied un comité interministériel chargé de concevoir le Dossier entreprise gouvernemental, comprenant les services de changement d'adresse et de démarrage d'entreprise.

Par ailleurs, bien que Services Québec n'impose aucune formalité administrative aux entreprises, il contribue à l'effort gouvernemental de réduction de 20 % du coût de ces formalités. Le ministère du Conseil exécutif a, pour la première fois en 2011-2012, calculé la contribution de l'espace Entreprises du Portail gouvernemental de services à la réduction du coût des formalités administratives pour les années 2007 à 2010 et, en 2012-2013, une révision du calcul a été réalisée pour les années 2007-2011. À la suite de cette révision, la réduction du coût des formalités administratives attribuable à l'espace Entreprises s'élève à plus de 22 millions de dollars annuellement, ce qui représente 1,3 point de pourcentage des coûts totaux associés à ces formalités.

7.3 Politique de financement des services publics

En vertu des exigences de la Politique de financement des services publics, Services Québec poursuit la mise en œuvre des bonnes pratiques tarifaires, améliore le financement des services pour en maintenir la qualité et assure la transparence du processus tarifaire et la reddition de comptes relative à celui-ci. À Services Québec, les produits et services visés par la Politique sont ceux du Directeur de l'état civil.

Conformément aux prévisions, le nombre de certificats et de copies d'actes délivrés en 2012-2013 a diminué par rapport à 2011-2012. Les nouveaux droits en vigueur pour l'exercice 2012-2013 en ce qui concerne l'obtention des certificats et des copies d'actes ainsi qu'une gestion efficiente de ses opérations ont permis au Directeur de l'état civil, pour une deuxième année consécutive et conformément aux prévisions, d'atteindre la cible d'autofinancement de ses activités.

Tableau 31 – Produits et services du Directeur de l'état civil (en milliers de dollars)

2012-2013			2011-2012		
Revenus	Coûts[a]	Taux de financement[b]	Revenus	Coûts	Taux de financement
19 558	19 482	100 %	20 051	19 832	101 %

a Les coûts présentés dans le tableau 31 diffèrent des dépenses présentées dans le tableau 24. Le tableau 31 indique le coût de revient total des produits et services du Directeur de l'état civil, incluant notamment une partie des dépenses reliées à l'administration et à la gouvernance ainsi que d'autres dépenses centralisées.

b Les taux de financement présentés ont été calculés en tenant compte du coût de revient total des produits et services du Directeur de l'état civil établi selon des principes reconnus en gestion par activités.

7.4 Protection des renseignements personnels

Exigences relatives à la protection des renseignements personnels

En novembre 2009, conformément au Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, une section spéciale sur l'accès à l'information a été ajoutée au site Internet de Services Québec. Les documents visés à la section III du Règlement y sont déposés. La mise à jour de ces documents est assurée de façon continue.

Activités relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels réalisées

Services Québec a mené, en 2012-2013, une campagne d'une semaine sur la discrétion. Sept capsules de sensibilisation ont alors été diffusées dans l'intranet, à raison d'une par jour. À cette occasion, le personnel a été invité à signer une déclaration de discrétion. Une telle déclaration est également signée par le nouveau personnel au moment de son entrée en fonction, et une séance de sensibilisation à la protection des renseignements personnels a lieu dans le cadre des journées d'accueil.

Demandes d'accès aux documents

En 2012-2013, Services Québec a reçu 29 demandes d'accès à ses documents, dont une avait trait à des renseignements personnels, 13 à des documents liés à la mission du Directeur de l'état civil, 12 à des documents détenus par d'autres ministères ou organismes et 3 à des documents détenus par Services Québec.

Des 29 demandes reçues, 5 ont été acceptées en totalité, 8 ont été acceptées partiellement, 4 ont été refusées et 12 ont été retournées au requérant, puisque la demande relevait de la compétence d'un autre ministère ou organisme. Les motifs invoqués pour justifier les refus partiels ou totaux sont les suivants : exclusion de l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (article 2), document diffusé sur Internet (article 13), opinion juridique (article 31), document essentiellement constitué de renseignements personnels non accessibles (article 14), conception d'un nouveau document (article 15), absence de document (article 47, paragraphes 3 et 48), renseignements personnels appartenant à des tiers (articles 53, 54 et 56), demande relevant de la compétence d'un autre ministère ou organisme (article 47, paragraphes 4 et 48) et demande manifestement abusive (article 137.1).

Il est à noter que 27 demandes ont été traitées dans un délai de 20 jours et que 2 l'ont été dans un délai de 30 jours. Aucune demande n'a fait l'objet d'une révision à la Commission d'accès à l'information ni de mesures d'accommodement raisonnable.

Mesures de protection des renseignements personnels et confidentiels mises en œuvre

Deux chroniques portant sur les bonnes pratiques en matière de protection des renseignements personnels ont été diffusées dans l'intranet à l'intention de tout le personnel.

Le rôle-conseil en matière de protection des renseignements personnels est assuré dans tout projet de Services Québec portant notamment sur l'acquisition, le développement ou la refonte d'un système d'information ou la prestation électronique de services qui suppose la collecte, l'utilisation, la conservation, la communication ou la destruction de renseignements personnels.

Vingt et un avis ont été rendus sur divers sujets auprès des secteurs de l'organisation qui en ont fait la demande.

Mesures de sécurité de l'information mises en œuvre

Les versions révisées de la Politique-cadre de la sécurité de l'information de Services Québec ainsi que du Cadre de gestion de la sécurité de l'information ont été approuvées en décembre 2012 et mises en application. Les travaux d'actualisation du registre d'autorité et de catégorisation des actifs ont été réalisés en 2012-2013. Une dernière étape de validation et d'approbation viendra compléter ces travaux au début du prochain exercice.

Le Cadre normatif de la sécurité de l'information et de la protection des renseignements personnels dans les projets de développement a été mis en application en 2012-2013. Le Bureau de la sécurité de l'information a été associé à 14 projets de développement.

Deux audits de sécurité visant le Portail gouvernemental de services ont été réalisés par le Centre de services partagés du Québec en 2012-2013. Pour donner suite aux résultats de l'audit sur l'espace Entreprises, des correctifs y ont été apportés. Quant à ceux de l'audit sur l'espace Citoyens, ils donneront lieu à des correctifs mineurs au début du prochain exercice.

Plusieurs activités de sensibilisation à la sécurité de l'information ont eu lieu en 2012-2013, notamment dans le cadre du programme d'accueil du nouveau personnel de l'organisation.

Enfin, la section de l'intranet concernant la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels a été modifiée. Elle contient maintenant un ensemble de capsules d'information sur ces sujets.

ANNEXE 1 – *DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS ET AUX ENTREPRISES*

Nos engagements

Services Québec est l'interlocuteur privilégié par le gouvernement auprès des citoyens et des entreprises. L'organisation s'emploie donc à faciliter l'accessibilité aux services publics par l'intermédiaire du Portail gouvernemental de services, de son centre de relations avec la clientèle et de son réseau régional de services.

Notre service à la clientèle est guidé par des valeurs de respect, de responsabilité et de prévoyance. Notre souci de vous offrir une prestation de services de grande qualité se traduit par les engagements suivants :

- Vous faciliter l'accès aux services publics dans tous les modes de prestation tout en vous offrant des services adaptés si vous êtes atteint d'un handicap.
- Vous traiter avec considération en vous accordant toute l'attention requise.
- Vous soutenir dans le repérage de l'information et des services gouvernementaux par des regroupements d'informations et de démarches dans le Portail gouvernemental de services.
- Vous assurer la confidentialité des renseignements personnels que vous nous confiez, et ce, conformément à la loi.
- Vous associer périodiquement à l'évaluation de nos services, en diffuser les résultats et assurer le suivi des priorités d'améliorations qui en résultent.

Vos besoins et l'accès à nos services selon le mode de prestation		@			
Vous cherchez de l'information sur les programmes et services gouvernementaux offerts aux citoyens et aux entreprises.	✓	✓	✓	✓	✓
Vous avez besoin d'assistance à la navigation dans le Portail gouvernemental de services.	✓	✓	✓	✓	
Vous désirez informer plusieurs organisations gouvernementales de votre changement d'adresse.	✓		✓	✓	
Vous avez besoin des services d'un commissaire à l'assermentation.				✓	
Vous souhaitez obtenir du Directeur de l'état civil un certificat ou une copie d'acte de naissance, de mariage, d'union civile ou de décès.	✓			✓	✓
Vous désirez soumettre une demande de changement de nom ou de la mention du sexe au Directeur de l'état civil.				✓	✓
Vous désirez demander l'insertion d'un acte de naissance, de mariage, d'union civile ou de décès, dressé hors du Québec, au registre de l'état civil du Québec.				✓	✓

Votre collaboration
Nous comptons sur vous pour :

- nous fournir toute l'information nécessaire au traitement de votre demande ;
- participer à l'amélioration de nos services en acceptant de répondre, à l'occasion, à nos sondages de satisfaction.

Plainte ou commentaire
Si vous désirez formuler un commentaire ou une plainte concernant nos services, vous pouvez le faire en vous adressant au Bureau de la qualité des services. Dans le cas d'une plainte, sachez qu'elle sera traitée avec impartialité dans un délai de 20 jours ouvrables suivant sa réception.

LE BUREAU DE LA QUALITÉ DES SERVICES

Par Internet
Formulaire en ligne (dans la section Bureau de la qualité des services)
Par la poste
Bureau de la qualité des services
Services Québec
800, place D'Youville, 20e étage
Québec (Québec) G1R 3P4
Par téléphone
418 646-4011

Nos engagements selon le mode de prestation

PAR INTERNET

Vous pouvez accéder au Portail gouvernemental de services en tout temps.

PAR COURRIEL

Vous recevrez une réponse dans un délai maximal de deux jours ouvrables suivant la réception de votre courriel.

PAR TÉLÉPHONE

Votre appel sera pris en charge dans un délai maximal de trois minutes.

À NOS BUREAUX

Vous serez accueilli dans un délai maximal de 30 minutes.

PAR LA POSTE

Si votre demande de certificat ou de copie d'acte au Directeur de l'état civil est complète, elle sera traitée dans un délai de douze jours ouvrables, s'il s'agit d'un traitement normal et de trois jours ouvrables, s'il s'agit d'un traitement accéléré (ces délais excluent le temps de livraison).

Si votre demande de changement de nom ou de la mention du sexe est complète, vous recevrez une décision dans les 90 jours ouvrables suivant la réception de votre demande.

Pour nous joindre

Services Québec

Par Internet
www.servicesquebec.gouv.qc.ca

Du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h

Par téléphone
Région de Québec : 418 644-4545
Région de Montréal : 514 644-4545
Ailleurs au Québec : 1 877 644-4545

Pour personnes sourdes ou muettes
Téléimprimeur (ATS) : 1 800 361-9596

Directeur de l'état civil

Par Internet
www.etatcivil.gouv.qc.ca

Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30, à l'exception du mercredi où les services sont accessibles à compter de 10 h.

Par téléphone
Région de Québec : 418 644-4545
Région de Montréal : 514 644-4545
Ailleurs au Québec : 1 877 644-4545

À nos bureaux
Consultez notre site Internet ou les pages du gouvernement du Québec de l'annuaire téléphonique pour connaître les adresses de nos bureaux.

Services Québec

Nos services en bref

Un service de renseignements et de référence aux citoyens et aux entreprises

- Renseignements sur les programmes et services gouvernementaux
- Renseignements lors de situations d'urgence
- Aiguillage vers plusieurs organisations gouvernementales

Un service d'assistance aux internautes

- Parcours électroniques personnalisés selon les besoins des citoyens et des entreprises
- Assistance à la navigation dans le Portail gouvernemental de services

Le Service québécois de changement d'adresse

- Changement d'adresse en une seule démarche auprès de plusieurs ministères et organismes

Les services relatifs aux registres d'État

- Inscription au registre de l'état civil du Québec
- Délivrance de certificats, de copies d'acte et d'attestations de naissance, de mariage, d'union civile et de décès par le Directeur de l'état civil
- Changement de nom ou de la mention du sexe inscrit au registre de l'état civil du Québec
- Consultation du Registre foncier du Québec
- Consultation du registre des entreprises
- Immatriculation des entreprises individuelles, des sociétés, des associations et d'autres regroupements

Notre mission

Services Québec est un organisme qui a pour mission d'offrir aux citoyens et aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un guichet unique multiservice afin de leur permettre un accès simplifié à des services publics.

Depuis sa création, en 2004, de plus en plus de citoyens et d'entreprises sont en mesure d'apprécier Services Québec comme la porte d'entrée pour accéder plus rapidement aux programmes et services gouvernementaux.

Le personnel du Directeur de l'état civil relève de Services Québec. Le directeur de l'état civil est le seul officier public habilité à dresser les actes de naissance, de mariage, d'union civile et de décès et à délivrer les documents qui attestent de ces événements.

En constante évolution, Services Québec explore de nouvelles avenues afin d'améliorer davantage l'accès aux programmes et services gouvernementaux. Pour ce faire, il maintient à jour sa connaissance des meilleures pratiques des guichets uniques de services et considère vos besoins et attentes dans ses choix.

Note
Dans le document, le genre masculin est employé dans le seul but d'alléger le texte.

Services Québec

Vous êtes au bon endroit !

Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises

Québec

ANNEXE 2 – TABLEAU SYNOPTIQUE DU *PLAN STRATÉGIQUE 2011-2014*

MISSION

Offrir aux citoyens et aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un guichet unique multiservice afin de leur permettre un accès simplifié à des services publics.

VISION

Services Québec, un leader de l'accès et des démarches simplifiés au bénéfice des citoyens et des entreprises.

ENJEU : PERTINENCE DE L'OFFRE DE SERVICES

ORIENTATION 1

Faciliter la relation des citoyens et des entreprises avec le gouvernement

AXE : UN ACCÈS SIMPLIFIÉ AUX SERVICES

OBJECTIFS	INDICATEURS (CIBLES)
1.1 Mieux connaître les besoins et les attentes des citoyens et des entreprises grâce à des mécanismes de consultation adaptés	• Nouveaux mécanismes de consultation mis en place (panel de citoyens en 2011-2012 ; panel d'entreprises en 2012-2013)
1.2 Simplifier les démarches des citoyens selon les événements de vie	• Nombre de livraisons de parcours d'ici mars 2014 (6) • Nombre de livraisons de déclarations uniques d'ici mars 2014 (2) • Nombre de nouvelles fonctionnalités offertes dans Mon dossier citoyen d'ici mars 2014 (3) • Taux de satisfaction de la clientèle (90 %)
1.3 Simplifier les démarches des entreprises selon leurs phases de développement	• Taux de contribution à la diminution du coût des formalités administratives (cible à établir en mars 2012) • Taux de satisfaction de la clientèle (90 %)
1.4 Adapter les modes de prestation aux réalités des citoyens et des entreprises tout en favorisant la prestation électronique de services	• Augmentation du taux d'utilisation des services en ligne DEClic! (de 27,6 % en mars 2011 à 40 % en mars 2014) • Augmentation du taux d'utilisation du Service québécois de changement d'adresse (de 54 % en 2010-2011 à 60 % en 2013-2014) • Augmentation progressive du nombre d'utilisateurs de Mon dossier citoyen • Augmentation progressive du nombre d'utilisateurs de Mon dossier dans l'espace Entreprises • Mise en œuvre de la stratégie d'évolution des modes de prestation de services (d'ici mars 2014)
1.5 Enrichir les services d'accompagnement de la clientèle dans l'utilisation de la prestation électronique	• Taux de satisfaction à l'égard des services d'accompagnement (90 %)

ORIENTATION 2

Augmenter l'adhésion des partenaires à la prestation intégrée de services

AXE : DES ALLIANCES STRATÉGIQUES

OBJECTIFS	INDICATEURS (CIBLES)
2.1 Faire connaître Services Québec comme spécialiste en prestation intégrée de services	• Taux de ministères et organismes gouvernementaux joints en fonction de la stratégie de promotion (100 %)
2.2 Rallier les ministères et organismes gouvernementaux à la prestation intégrée de services	• Taux de satisfaction à l'égard du processus de consultation (85 %) • Nombre de nouveaux partenariats conclus • Nombre de partenariats renouvelés
2.3 Rallier des partenaires qui ne font pas partie de l'administration gouvernementale québécoise à la prestation intégrée de services	• Nombre de nouveaux partenariats
2.4 Optimiser les mécanismes de suivi et d'évaluation des ententes	• Taux d'ententes de partenariat évaluées en 2013-2014 (100 %) • Taux de satisfaction des partenaires (85 %)

ORIENTATION 3

Créer un milieu de travail stimulant

AXE : UN PERSONNEL MOBILISÉ

OBJECTIFS	INDICATEURS (CIBLES)
3.1 Fidéliser le personnel dans un contexte de mobilité et de rareté des ressources	• Augmentation du taux des membres du personnel ayant indiqué un niveau de satisfaction élevé au sondage (de 48,4 % en 2009 à 55 % en 2011 et à déterminer pour 2013)
3.2 Développer et valoriser l'expertise du personnel	• Augmentation du taux des membres du personnel ayant participé à au moins une activité de perfectionnement au cours de l'année (de 57 % en 2010-2011 à 70 % en 2013-2014) • Augmentation du taux des membres du personnel qui considèrent avoir du défi dans leur emploi dans le sondage sur la satisfaction (de 48,9 % en 2009 à 55 % en 2011 et à déterminer pour 2013)
3.3 Accroître la performance et l'efficience par un processus d'amélioration continue	• Nombre de processus mis en place ou améliorés par année (cible à établir en mars 2012) • Taux de projets réalisés selon le cadre de gestion en 2013-2014 (100 %)

ANNEXE 3 – GUIDE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

PRÉAMBULE

Les administrateurs publics et les dirigeants d'organismes sont appelés de plus en plus à prendre des décisions souvent rapides, dans des situations délicates ou complexes, et doivent être capables, pour préserver la confiance de la population, de les justifier en tout temps. Placés face à de telles situations, où il n'y a pas de réponse unique et évidente, la connaissance de l'ensemble des règles prescrites est nécessaire, mais parfois insuffisante pour guider les administrateurs publics et les dirigeants d'organismes dans leurs choix. L'éthique apparaît alors comme un guide indispensable, qui fait appel à l'exercice de leur jugement et à leur responsabilité, afin de mieux décider dans les contextes empreints d'incertitude.

Le législateur exige que les membres du conseil d'administration de chaque organisme et entreprise du gouvernement se dotent d'un code d'éthique et de déontologie dans le respect des principes et règles édictés par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics (R.R.Q., c.M-30, r.0.1). Ce code précise les comportements attendus de la part des administrateurs publics et leur impose, à cet égard, certains devoirs et obligations auxquels ils doivent se conformer, sous peine de sanction.

Considérant qu'il est reconnu aujourd'hui qu'une telle approche, essentiellement déontologique, n'est plus suffisante pour s'assurer de la bonne conduite des affaires d'une organisation guidée par un souci de transparence, d'efficacité et de cohérence, nous proposons un guide d'éthique plutôt qu'un code de déontologie qui reflète à la fois les considérations d'ordre légal, déontologique et éthique.

Dans cette modification de perspective, les principes et les règles décrits dans ce document sont énoncés non pas dans un esprit de contrainte, mais ils visent à susciter une sensibilisation et une conscientisation à l'égard de la recherche de la conduite la plus juste et la plus responsable, suivant les situations, de la part des administrateurs publics impliqués dans les activités de Services Québec.

Le Guide d'éthique et de déontologie se veut un document de référence destiné aux membres du conseil d'administration de Services Québec pour les inspirer et les orienter dans l'exécution de leur autorité, leurs prises de décisions et l'accomplissement de leurs devoirs d'administrateurs publics.

L'objet du Guide

Le Guide a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens et des entreprises dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration de Services Québec. L'intégrité doit être comprise ici comme le résultat d'actions accomplies avec honneur, honnêteté et exemplarité dans la saine gestion des deniers publics et qui visent à maintenir la bonne réputation de l'organisation.

Le Guide n'a pas pour objet de restreindre la portée des principes et des règles énoncés dans les différents règlements et lois, notamment la Loi sur la fonction publique (L.R.Q., c.F-3.1.1), la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c.M-30), le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics, auxquels demeurent assujettis les membres du conseil. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

Le champ d'application

Le Guide s'applique aux membres du conseil d'administration de Services Québec.

Les objectifs du Guide

Les principaux objectifs poursuivis par le Guide sont

- d'encourager le recours à l'éthique en proposant aux membres du conseil des balises permettant de favoriser l'exercice de leur jugement et leur responsabilité, comme administrateurs publics, dans les situations suivantes :
  - quand la règle, de même que les lois et règlements associés, ne disent rien de la conduite à suivre,
  - quand les lois, les règlements ou les règles prescrivent des conduites incompatibles,
  - quand les lois, règlements ou règles appliqués à la lettre recommanderaient des conduites contredisant l'esprit qui a présidé à son énonciation,
  - quand il n'y a pas de règles applicables à la situation en présence;
- d'informer les membres du conseil des règles de déontologie auxquels ils sont assujettis comme administrateurs publics;
- de rendre explicites auprès de la population les devoirs des administrateurs ainsi que les pratiques et les comportements attendus de ceux-ci.

Dans les sections suivantes, l'éthique précède les règles de déontologie considérant que l'application de ces règles, lesquelles sont rédigées d'une façon générale, peut entraîner des situations particulières qui nécessitent une réflexion critique sur les principes légaux et un questionnement fondés sur les valeurs de Services Québec.

SECTION I – L'ÉTHIQUE

Cette section introduit l'éthique comme le nécessaire complément à la déontologie, lorsqu'il n'y a pas de règles de droit applicables à la situation, quand les règles de droit ne disent rien de la conduite à suivre, quand la règle de droit appliquée à la lettre recommanderait des conduites contredisant l'esprit de la règle ou quand la règle prescrit des conduites incompatibles.

Le propre de l'éthique n'est pas simplement la loi, les règlements ou les règles à suivre, mais plutôt le sens à donner à une conduite. Ainsi, les membres du conseil, soucieux d'adopter les conduites les plus judicieuses et d'agir avec justesse suivant les circonstances, ne vont pas hésiter à questionner leurs pratiques et leurs actions, et ce, bien au-delà de l'habituelle préoccupation de conformité aux règles établies. Une telle attitude suppose un engagement personnel de chacun dans la recherche de la meilleure cohérence dans leurs choix avec la mission et les valeurs de Services Québec.

La mission de Services Québec

Services Québec a comme mission d'offrir aux citoyens et aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un guichet unique multiservice afin de leur permettre un accès simplifié à des services publics.

C'est là sa raison d'être et, à cet égard, Services Québec joue un rôle de premier plan à titre de répondant gouvernemental privilégié en matière de prestations de services publics. À ce titre, Services Québec se doit de favoriser la confiance tant auprès des citoyens et des entreprises qu'au sein de l'appareil gouvernemental et de ses employés afin d'atteindre sa mission, soit de simplifier l'accès aux services publics tout en recherchant constamment un équilibre coût/service.

Les valeurs de Services Québec

C'est de la mission de Services Québec que découlent d'une façon encore plus immédiate les valeurs suivantes, lesquelles devraient servir de points de repère aux membres du conseil dans l'exercice de leurs fonctions.

Le respect : accorder un second regard

Le respect consiste à accorder un second regard, lorsque requis, sur une problématique donnée, afin de ne pas heurter inutilement les personnes ou parties concernées.

La responsabilité : s'engager et faire les bons choix

La responsabilité, c'est s'engager, c'est agir en maître d'œuvre et faire les choix qui doivent être faits afin de réaliser la mission de Services Québec. La responsabilité suppose aussi d'aller contre la facilité et les automatismes dans un souci de bien faire.

La prévoyance : veiller à l'intérêt supérieur du citoyen et de l'entreprise

La prévoyance se définit comme le souci et l'attention portés afin de concevoir à l'avance ce qui va se passer. Il s'agit d'envisager les événements en prenant les mesures de précaution nécessaires pour y faire face en vue de bien faire en matière de simplification d'accès aux services publics.

La contribution des membres du conseil d'administration

Les membres du conseil, dans le cadre de leurs fonctions, contribuent à la réalisation de la mission de Services Québec et à la bonne administration de ses activités. Ils doivent être préoccupés par la cohérence entre les idéaux de Services Québec (sa mission, son ambition, ses valeurs) et les décisions qu'ils ont à rendre, à titre d'administrateurs publics au service de Services Québec.

Les membres du conseil exercent leurs fonctions dans l'intérêt public, avec toute la rigueur, l'impartialité, l'assiduité et le respect que nécessitent le travail collaboratif et la participation à la réalisation de la mission de Services Québec.

Les membres du conseil s'engagent à mettre à profit leurs connaissances, leurs aptitudes et leur expérience de manière à favoriser l'accomplissement de la mission et de l'ambition de Services Québec.

SECTION II – LA DÉONTOLOGIE

Cette partie énonce les devoirs et les obligations imposés aux administrateurs publics agissant dans le cadre particulier de la fonction publique québécoise.

Bien qu'il soit incontournable de se conformer à ces règles déontologiques, il faut savoir qu'elles ne peuvent à elles seules énumérer toutes les situations à privilégier ni décrire toutes les situations à éviter. En effet, il serait illusoire de penser que ces règles puissent toujours, à elles seules, guider les comportements des membres du conseil. Ainsi, leur application requiert quelquefois une réflexion éthique rigoureuse, laquelle doit être guidée par la mission de Services Québec et ses valeurs.

En cas de doute, il appartient aux membres du conseil d'agir selon l'esprit de ces règles déontologiques en orientant leur prise de décision sur la mission et les valeurs de Services Québec.

Dispositions générales

Les membres du conseil sont tenus, dans l'exercice de leurs fonctions, de se conformer aux obligations que leur impose la loi, notamment la Loi sur le conseil exécutif, la Loi sur Services Québec et les règlements afférents et agir dans les limites des pouvoirs qui leur sont conférés.

Les membres du conseil ne doivent pas faire primer leur intérêt personnel aux dépens de celui de Services Québec. Ils doivent donc organiser leurs affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de leurs fonctions. Les membres du conseil doivent aussi dissocier de l'exercice de leurs fonctions la promotion et l'exercice de leurs activités professionnelles ou d'affaires, sauf le président-directeur général, qui est à l'emploi exclusif de Services Québec.

Dans l'exécution de leurs fonctions, les membres du conseil font bénéficier leurs collègues et Services Québec des connaissances et aptitudes qu'ils ont acquises au cours de leur carrière.

Règles relatives à l'obligation de discrétion et la confidentialité

Les membres du conseil sont tenus à la discrétion sur ce dont ils ont connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions et sont tenus, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue. La discrétion, tout en exprimant une idée de réserve et de retenue dans les actions et les paroles, exige de la part des membres du conseil du discernement, c'est-à-dire de raisonner avec prudence.

Les membres du conseil ne peuvent utiliser à leur profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions.

Ces obligations n'ont pas pour effet d'empêcher un membre du conseil représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration en requiert la confidentialité.

Les membres du conseil assurent et préservent la confidentialité des informations qu'ils obtiennent dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions d'administrateur. Ils doivent s'assurer de la destruction sécuritaire de tout document confidentiel lorsque ce dernier n'est plus nécessaire à l'exécution de leur mandat d'administrateur. Ils doivent faire preuve de discernement et user de retenue dans leurs conversations afin de ne pas favoriser une personne ou partie au détriment d'une autre sur le plan des liens d'affaires qu'elle a ou pourrait avoir avec Services Québec.

Les membres du conseil ne peuvent donner des conseils fondés sur de l'information confidentielle concernant Services Québec.

Règles en matière de conflit d'intérêts

Principe : préserver l'indépendance d'esprit et le désintéressement des membres du conseil

Il relève de la responsabilité de chacun des membres du conseil de prendre les précautions nécessaires pour éviter de se placer dans une situation de conflit entre leur intérêt personnel et les obligations de leurs fonctions. Ils doivent éviter de se placer dans toute situation pouvant jeter un doute raisonnable sur leur capacité de s'acquitter de leurs devoirs avec intégrité, c'est-à-dire en agissant en considération des règles applicables, du contexte dans lequel ils évoluent, des mœurs de l'organisation ainsi que des valeurs promues par Services Québec. Lorsqu'une telle situation survient en dehors de leur volonté, les membres du conseil doivent la divulguer immédiatement au président du conseil d'administration et y remédier sans tarder.

Les membres du conseil doivent donc s'assurer de n'avoir dans aucune entreprise un intérêt direct ou indirect qui pourrait placer leur intérêt personnel en conflit avec celui de Services Québec, sous peine de déchéance de charge.

Détermination de situations de conflit d'intérêts

On entend par *situation de conflit d'intérêts* toute situation où un membre du conseil a un intérêt personnel suffisant pour que celui-ci l'emporte, ou risque de l'emporter, sur l'intérêt de Services Québec. L'intérêt peut être pécuniaire ou moral. Il n'est pas nécessaire que le membre du conseil ait réellement profité de sa charge pour servir ses intérêts ou qu'il ait contrevenu aux intérêts de Services Québec.

Les situations suivantes peuvent également constituer des conflits d'intérêts :

- avoir directement ou indirectement un intérêt dans une délibération du conseil d'administration;
- avoir directement ou indirectement un intérêt dans un contrat ou un projet de Services Québec;
- obtenir ou être sur le point d'obtenir un avantage personnel qui résulte d'une décision de Services Québec;
- se laisser influencer par des considérations extérieures telles que la possibilité d'une nomination ou des perspectives ou offres d'emploi.

De multiples situations sont susceptibles d'entraîner des situations de conflit d'intérêts. C'est pourquoi les membres du conseil doivent se montrer très vigilants. En cas de doute, ils peuvent soumettre leur situation au président du conseil.

Mesures de prévention des conflits d'intérêts

Déclaration d'intérêts

Au moment de leur nomination, les membres du conseil doivent remettre au président du conseil d'administration une déclaration écrite l'informant de situations qui pourraient avoir un lien direct avec les activités de Services Québec et donner lieu à un conflit d'intérêts.

Si les membres eux-mêmes ou un de leurs proches détiennent directement ou indirectement dans un organisme, une entreprise ou une association un intérêt susceptible de les placer dans une situation de conflits d'intérêts, ils doivent le déclarer en précisant les droits qu'ils peuvent faire valoir contre Services Québec ainsi que leur nature et leur valeur.

De même, les membres qui se trouvent en situation de conflit d'intérêts en cours de mandat doivent le signifier par écrit au président du conseil d'administration dans les meilleurs délais.

Traitement et résolution des conflits d'intérêts

S'il y a conflit d'intérêts, les membres en cause doivent s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'objet du conflit et éviter d'influencer cette décision. Ils doivent également se retirer de la réunion pendant les délibérations et le vote relatifs à la question qui les place en conflit d'intérêts. Le procès-verbal doit faire état de leur absence ou de leur abstention de participer aux discussions.

Dès qu'il est informé qu'un membre se trouve en situation de conflit d'intérêts, le président peut décider de toute mesure additionnelle jugée appropriée pour assurer la primauté de l'intérêt public et préserver la confiance du public envers le conseil d'administration, ses membres et Services Québec.

Confidentialité des déclarations des membres du conseil

Le secrétaire du conseil d'administration veille à ce que les renseignements transmis par les membres au président au sujet des situations pouvant donner lieu à un conflit d'intérêts demeurent confidentiels. Tous les documents sont versés à des dossiers personnels spéciaux créés à cet effet et gardés en sécurité au bureau du secrétaire général de Services Québec.

Cadeaux, faveurs, marques d'hospitalité et avantages

Afin de préserver l'indépendance d'esprit et le désintéressement essentiels à l'exercice des fonctions d'administrateur public et d'éviter toute situation de conflit d'intérêts réel ou potentiel, les membres du conseil doivent être particulièrement vigilants face aux cadeaux ou avantages qui leur sont offerts par des tiers.

Ainsi, il leur est interdit d'accepter un présent ou un avantage quelconque d'une entreprise ou d'un organisme qui traite ou souhaite traiter avec Services Québec, à l'exception des cadeaux d'usage et de valeur modeste. Dans les cas où les membres du conseil se verraient offrir un cadeau, une marque d'hospitalité ou un autre avantage pour un geste accompli dans l'exercice de leurs fonctions, ils doivent également le refuser à moins qu'il ne soit d'usage et de valeur modeste. Afin d'éviter les situations ambiguës, il est préférable que les membres précisent clairement l'existence de ces règles à toute personne qui exprimerait l'intention de leur offrir un cadeau ou une marque d'hospitalité. Les membres ne peuvent en aucun cas accepter de l'argent.

Tout cadeau ou tout autre avantage reçu en contravention avec ces règles doit être remis au donateur ou à l'État.

Les membres du conseil doivent s'abstenir d'accorder, de solliciter ou d'accepter une faveur ou un avantage indu pour eux-mêmes ou pour un tiers. Ils doivent aussi éviter d'utiliser leur fonction d'administrateur de Services Québec afin d'influencer une décision en faveur ou de procurer un avantage indu à un tiers.

Règles applicables en cas de cessation des activités

Le membre du conseil qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au sein de Services Québec.

Le membre du conseil qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant Services Québec pour lequel il a travaillé, ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Le membre du conseil ne peut, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, agir au nom et pour le compte d'autrui relativement à une procédure, une négociation ou à une autre opération à laquelle Services Québec est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Le membre ne peut pas traiter, dans les circonstances prévues au paragraphe précédent, avec un autre membre qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

Règles diverses

Utilisations des biens de Services Québec

Les membres du conseil ne doivent pas confondre les biens de Services Québec avec les leurs et ne peuvent les utiliser à leur profit ou au profit de tiers.

Considérations politiques et réserve

Le président du conseil d'administration doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques. De plus, s'il a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective, il doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif et se démettre de ses fonctions.

Afin de préserver l'intégrité et l'impartialité de Services Québec et de ses membres de même que pour s'assurer d'agir dans l'intérêt du public, les membres du conseil doivent prendre leurs décisions indépendamment de toute considération politique partisane.

SECTION III – LES MODALITÉS D'APPLICATION

Responsable de l'application du Guide

Le président du conseil d'administration est responsable de l'application de la section I du Guide. À cet égard, il peut faire appel à l'éthicien de Services Québec pour obtenir un avis sur toute situation jugée problématique, sur toute modification proposée au Guide ou sur toute question concernant l'éthique ou la déontologie.

Le président du conseil d'administration doit également s'assurer de la conformité des règles de déontologie édictées à la section II du Guide par les membres du conseil de Services Québec. Il doit prendre les précautions nécessaires pour préserver la confidentialité des informations fournies en application du Guide.

Lorsque le président du conseil a des motifs raisonnables de croire qu'un membre du conseil n'a pas respecté l'une ou l'autre des règles de déontologie, il en informe immédiatement le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif, en lui remettant une copie complète de son dossier.

Processus disciplinaire et sanctions

En cas de manquement aux règles de déontologie, le membre impliqué sera soumis au processus disciplinaire décrit au chapitre VI du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

La sanction qui peut être imposée à un membre du conseil est la réprimande, la suspension ou la révocation. Toute sanction imposée à un membre est écrite et motivée.

Publication

Conformément à l'article 36 de la Loi sur Services Québec, le Guide doit être publié annuellement par Services Québec dans son rapport annuel de gestion. Cette responsabilité est dévolue au secrétaire général de Services Québec.

Entrée en vigueur

Le Guide entre en vigueur le 3 avril 2007, à la suite de son adoption par résolution du conseil d'administration le 29 mars 2007, tel qu'il appert de la résolution 2007-006.

www.servicesquebec.gouv.qc.ca

418
514 644-4545
1 877

Services Québec